



**UNICEUB – CENTRO UNIVERSITARIO DE BRASILIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO SAÚDE- FACES
CURSO DE PSICOLOGIA**

**ESTRATÉGIAS DE *COPING* DE PROFISSIONAIS DE UM
LABORATÓRIO DE ENSINO PESQUISA E EXTENSÃO**

ANTONIO MARCOS DA CONCEICÃO

BRASILIA, JUNHO DE 2008

ANTONIO MARCOS DA CONCEICÃO

**ESTRATÉGIAS DE *COPING* DE PROFISSIONAIS DE UM
LABORATÓRIO DE ENSINO PESQUISA E EXTENSÃO**

Monografia apresentada ao Centro Universitário de
Brasília como requisito básico para a obtenção do
grau de Psicólogo da Faculdade de Ciências da
Educação e Saúde.

Orientador: Prof.º Msc Antonio Izidro-Filho

BRASILIA, JUNHO DE 2008

**UNICEUB – CENTRO UNIVERSITARIO DE BRASILIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO SAÚDE- FACES
CURSO DE PSICOLOGIA**

Esta monografia foi aprovada pela comissão examinadora composta por:

Prof. Msc Antonio Isidro Filho (orientador)

Prof. Msc Leida Maria de Oliveira Mota (Examinadora)

Prof. Msc Sandra Regina Ayres Rocha (Examinadora)

A menção final obtida foi: _____

BRASILIA-DF, JUNHO/2008

DEDICATÓRIA

À minha mãe que é o maior exemplo de ternura e amparo para minha vida, que sedimentaram caminhos para todas as minhas conquistas. Às minhas irmãs e sobrinhos pelo carinho dedicado a mim. À Simone e Marco Antonio, grandes amores da minha vida, que me alegraram, amaram e deram força nos momentos de dificuldade, compreendendo a ausência e silenciando desejos, em virtude das minhas necessidades. Aos meus amigos de trabalho pelo apoio e pela segurança prestada em todos os momentos. À Magda por ter conjugado maternidade, amizade, hierarquia e compromisso com todas as minhas empreitadas dos últimos 20 anos. Sem esse apoio, essa conquista não teria sido possível. À Josie, minha irmã de empréstimo, pela crença em meu potencial, pela fidelidade e apoio também dos últimos 20 anos. E a todos os viventes que em algum momento interpelaram a minha história.

AGRADECIMENTOS

Partilho a minha chegada com todas as pessoas que, de alguma forma, pude estabelecer contato nessa vida. Agradeço a toda a minha família pelos prazeres e desprazeres que contribuíram para a base da minha história, aos meus amigos e colegas de trabalho do UniCEUB que participaram diretamente das angústias e alegrias, aos bravos e queridos parceiros de trabalho docente do Darcy Ribeiro, pelas críticas e sugestões acerca da Educação e Psicologia.

A todos os meus professores, da alfabetização à conclusão em Psicologia, sublinhando especialmente os professores Fernando Rey, Jose Bizerril, Morgana, Magda Verçosa e Cristina Loyola pelas inúmeras contribuições dadas à minha transcendência intelectual e humana.

Especialmente ao professor Antonio Isidro Filho, pela competência, serenidade e solicitude em todos os momentos.

Agradeço ao UniCEUB que através do sistema de bolsa funcional e dos funcionários, me possibilitou qualidade, acolhimento, crença no futuro, amizades, segurança e fé em um mundo melhor. Esses subsídios foram fundamentais. Especialmente à bibliotecária Tatiana pelo apoio técnico e incentivo, no momento crucial do trabalho.

Aos meus amigos de histórica aventureira infância, agradeço pelo carinho, alegrias e tristezas de uma história quase remota. Especialmente ao meu irmão avulso Válber, pelos calorosos debates e pelo apoio técnico prestado.

Agradeço à Magda pelas orientações, pelo espaço de pesquisa, pela flexibilidade no trabalho, pelo amor, crença e broncas que assumidamente ministrou como segunda mãe, amiga e chefe. Magda e Josie em parceria me acolheram e protegeram de qualquer possibilidade de deslize, superestimaram o meu valor, de forma que não tivesse espaço para murchar a minha auto-estima, vivenciaram a maior parte dessa história.

Agradeço finalmente ao coroamento da minha história enquanto homem dado pelo nascimento do meu amado filho Marco Antonio e pela companhia da minha adorável mulher, a minha Marry, que me carregou em vários momentos de quedas, me amando, zelando, acolhendo e contribuindo para me fazer um ser humano melhor.

EPÍGRAFE

Hoje é difícil pensar que uma benevolência divina zele sobre o mundo onde há tanta miséria, guerra, sofrimentos. O decisivamente importante é que, com Deus ou sem Ele, cabe a nós mudar o mundo. Nossos males não resultam de descuidos divinos: são provocados por nós, pelo mau uso da liberdade. Se os provocamos, somos também capazes de corrigi-los. Assim são as estratégias de vivências e convivências em todas as dimensões da vida e, no trabalho especificamente, boa parte dos problemas são concretamente estabelecidos e perpetuados, portanto podem ser concretamente removidos através de planejamento e exequibilidade.

Amantya Sem (adaptado)

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo verificar os mecanismos de enfrentamento de *coping* dos profissionais de um laboratório de Ensino, Pesquisa e Extensão de uma Instituição de Ensino Superior Privada. O estresse e as suas repercussões na vida das pessoas devem ser analisados em um contexto multi-causal, assim como todo processo de adoecimento pode ser compreendido. Quando o estressor causa problemas significativos na vida do indivíduo, as diferenças individuais referentes à vulnerabilidade orgânica e à forma de avaliar e enfrentar a situação inadequadamente contribuem para seu desequilíbrio. Folkman e Lazarus (1984, *apud* SEIDL; TRÓCCOLI; ZANNON, 2001) denominaram estratégias de *coping* “como todos os esforços cognitivos e comportamentais que a pessoa utiliza para enfrentar a situação de estresse. As diferentes maneiras de lidar com as situações estressantes, que são ações deliberadas aprendidas, usadas e/ou descartadas, podem constelar padrões de comportamento que se repetem ao longo da vida do indivíduo, não necessariamente de forma consciente. Essa reação de mobilização de recursos naturais tem o objetivo de manter o equilíbrio do organismo, diminuindo a resposta de *distress*”. A palavra *coping* não possui tradução literal para o português, mas seu significado aproximado pode ser entendido como lidar ou enfrentar. Participaram deste estudo 60 empregados de uma Instituição de Ensino de Brasília com ocupações profissionais variadas. Para essa pesquisa foi utilizado um questionário com 29 itens a serem respondidos segundo a escala de *Lickert* de 5 pontos. A partir das correlações de significância estatística *s*, os resultados da pesquisa indicaram que profissionais com maior nível de escolaridade, com cargos mais altos e maior faixa de idade, apresentam repertório de estratégias mais ampliado para manejar e controlar situações estressoras no ambiente e trabalho. Recomenda-se aos gestores do setor onde se realizou a coleta de dados, o desenvolvimento de pesquisas qualitativas adaptadas a cada ocupação profissional do setor para que sua articulação com os números possa instrumentalizar com efetividade as ações gerenciais, no sentido de proporcionar melhor qualidade de vida aos trabalhadores e produtividade. Objetivando o sucesso da Organização.

Palavras chaves: Enfrentamento de Estresse, Estratégias de *Coping*, Profissionais de Laboratório.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: adaptações da escala do tipo <i>Lickert</i> de 5 itens e 29 pontos	45
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Características da amostra	42
Tabela 2: Média e desvio padrão do dos itens e do fator manejo	46
Tabela 3: Média e desvio padrão do dos itens e do fator controle	47
Tabela 4: Média e desvio padrão do dos itens e do fator controle	47
Tabela 5: Correlações entre dados demográficos e fatores de <i>coping</i>	48

SUMÁRIO

Lista de quadros.....	viii
Lista de tabelas.....	viii
1 INTRODUÇÃO	10
a) problema de pesquisa	13
b) objetivos	13
b.1) Objetivo geral	13
b.2) Objetivos específicos	13
c) Justificativa e relevância	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
2.1 Histórico das transformações no mundo do trabalho	15
2.2 Saúde Mental e Trabalho	22
2.3 O trabalho, estresse e saúde nas organizações	31
2.4 Estratégias de enfrentamento de estresse– <i>Coping</i>	36
3 MÉTODO	41
3.1 Tipo de pesquisa	41
3.2 População e amostra	42
3.3 Instrumento de pesquisa:	43
3.4 Procedimento de coleta e análise de dados:	44
3.5 Descrição da complementação dos itens do instrumento de coleta (escala de 5 pontos... e 29 itens	45
4. RESULTADOS.....	46
4.1 Resultados descritivos dos itens e do fator manejo da variável dependente estratégias de <i>coping</i> (60 respondentes).....	46
4.2 Resultados descritivos da variável depende do fator controle da variável dependente estratégias de <i>coping</i> (60 respondentes).....	47
4.3 Resultados descritivos da variável dependente do fator esquia da variável dependente estratégias de <i>coping</i> (60 respondentes).....	47

4.4 Correlações entre os aspectos demográficos (V.I.) e os fatores de <i>coping</i> (V.D.)	48
5 DISCUSSÃO.....	49
6. CONCLUSÃO	53
REFERÊNCIAS	57
APÊNDICES	60
Apêndice a – Modelo de solicitação de autorização para desenvolvimento da pesquisa para a chefia local.....	61
Apêndice b – Modelo de termo de consentimento livre e informado anexado ao questionário aplicado.....	62
Apêndice b –Modelo de instrumento para coleta de dados demográficos:	63
ANEXOS.....	65
Anexo a – Modelo escala de questões de 5 pontos e 29 situações	66

1 INTRODUÇÃO

O trabalho faz parte da condição humana e, como tal, é indissociável da existência, desde os primórdios das civilizações. Registra-se que na pré-história, o trabalho constituía uma forma de construção das sociedades dos homens. Ao longo desta história é realizado e assume diferentes sentidos de acordo com cada contexto (MENDES, 2004).

A história da formulação do conceito de trabalho, sob a perspectiva capitalista, demarca-se pelas suas próprias transformações entre crises e renovações. A segunda metade do século XX caracteriza-se por grandes transformações, em nível mundial, nos âmbitos político, na relação de forças polarizadoras entre grandes potências, como Estados Unidos e ex-União das Repúblicas Socialistas Soviéticas, no âmbito social, científico, produtivo e, sobretudo na falência do padrão de desenvolvimento capitalista do Estado de Bem-Estar.

A temática desse trabalho busca relacionar as estratégias de *coping* em ambiente laboral. De acordo com Sansovo e Coelho (2007), o estresse ocupacional tem sido um aspecto do mundo do trabalho bastante pesquisado por psicólogos, uma vez que freqüentemente o estresse tem se desenvolvido em função do trabalho exercido pelo indivíduo. Codo, Soratto e Menezes (2004) afirmam que o termo estresse popularizou-se a partir do seu uso na medicina, de forma que se tornou termo popularmente corrente e utilizado nos mais variados momentos. Apesar de algumas aplicações do termo tratar do início do século XX, foram os trabalhos de Selye (1954 *apud* CODO; SORATTO; MENEZES 2004, p. 208), a partir de 1936 que deram visibilidade ao fenômeno, o qual passou a ser reconhecido na Medicina, na Biologia e posteriormente, também pela Psicologia. A explicação para ocorrência do estado de estresse é biológica e diz respeito à necessidade de adaptação e ajustamento do organismo frente às pressões do meio com as quais o indivíduo se depara cotidianamente. A síndrome de adaptação manifesta-se em três fases: a) a reação de alarme diante de um fenômeno estressor; b) a resistência e b) a exaustão. As duas primeiras fases poderiam ser consideradas comuns a todos os humanos ao longo da vida pela constante necessidade de ajustes às contingências do cotidiano e necessidade de resistência aos aspectos aversivos dessas contingências.

Dessa forma o conceito de estresse, que inicialmente referia-se a reação dos tecidos frente aos agentes físicos agressores, pode ser transportado para outros domínios da ciência e para as situações de trabalho. As definições de estresse como “adaptação às tensões de pressões da existência cotidiana e grau de desgaste total causado pela vida” Selie (1954 *apud*

CODO; SORATTO; MENEZES 2004, p. 208) abriram caminho para os seus vários empregos no campo psicológico.

Os autores afirmam ainda que apesar de diferenças nas conceitualizações de estresse, as mesmas parecem convergir no sentido de ajuste, quer na relação indivíduo-ambiente de trabalho, quer na relação demanda de recursos, sendo o estresse o resultado de um estado de desequilíbrio. Dessa forma o estresse, como um estado intermediário entre a saúde e a doença passa a ser um possível indicador das conseqüências do trabalho sobre os trabalhadores, que podem estar sofrendo em decorrência das condições e características de sua atividade, sem necessariamente apresentar nenhum quadro patológico definido. Os estudos acerca da identificação de condições de trabalho que concorrem para a produção de estresse têm em comum a definição de estresse envolvendo sempre: um estímulo externo produzido a partir das situações de trabalho, respostas psicológicas frente ao estímulo específico, e uma gama de conseqüências nas quais o bem estar e a saúde do indivíduo estão envolvidos.

A saúde nesse contexto é vista como um processo de busca constante de integridade física, psíquica e social. É experimentada quando os trabalhadores utilizam, de forma eficaz, estratégias de mediações individuais e coletivas capazes de fazer face às adversidades do contexto de produção, de reduzir o custo humano e de gerar vivências de prazer no trabalho, seja de uma forma direta ou pela ressignificação do sofrimento que se dá pela transformação do contexto de produção, configurando-se o predomínio do bem-estar no trabalho (MENDES, 2004).

Cerqueira (2000) discorrendo acerca das formas de enfrentamento de estresse, afirma que a forma pela qual as pessoas enfrentam os eventos de vida estressantes ou adversos pode ser mais importante para o bem estar físico e psicológico do que a situação vivenciada em si, uma série de estudos tem buscado a redução de impacto do estresse sobre o bem bem-estar do indivíduo, mediante a compreensão das formas de enfrentamento. Os acontecimentos do cotidiano demandam respostas no sentido de promoção do ajuste psicológico do indivíduo ao meio. Todo esse contexto, envolvendo estímulo-resposta-resultado, tem sido compreendido como processo de enfrentamento. Por enfrentamento, compreende-se a resposta às condições de vida, reais ou não, que causam ao indivíduo desconforto, com vistas ao bem-estar geral.

Dantzer (1998, *apud* SANSOVO; COELHO, 2007) afirma que:

Não há descontinuidade entre o estresse fisiológico e o psicológico, ou entre aspectos fisiológicos e psicológicos do estresse. As reações hormonais às agressões dependem de fatores situacionais e psíquicos, como a capacidade de agir para modificar a situação estressora. Por sua vez, a percepção da situação e os próprios

meios para confrontá-la são influenciados pela atividade hormonal. A primeira consequência dessas estreitas relações entre hormônios e comportamento na reação de estresse e que existe uma maneira única de reagir à agressão [...]

Enfim Seegers e Van Elderen (1996, p. 213 *apud* SANSOVO; COELHO, 2007) relacionando as vicissitudes entre trabalho e estresse definem estresse ocupacional como “o resultante da percepção entre a discordância entre as exigências da tarefa e os recursos pessoais para cumprir ditas exigências, a singularidade está no fato de que as mudanças ambientais e a conseqüente necessidade de novo repertório acontecem no contexto de trabalho”. Sansovo e Coelho (2007) afirmam ainda que, diferentes autores têm apontado alguns estressores externos especificamente relacionados ao contexto de trabalho. Lazarus e Lazarus (1990, *apud* SANSOVO; COELHO 2007) indicaram a sobrecarga de trabalho e a incerteza em relação ao futuro, entre outros como produtores de estresse. Baccaro (1990) assinalou fatores como problemas nas relações interpessoais, baixa participação na execução de tarefas, progresso na carreira, entre outros.

Stella *et al* (1999, *apud* SANSOVO; COELHO 2007) apontam os sintomas mais característicos do estresse ocupacional, que permitem perceber o quanto essa condição é prejudicial ao indivíduo e à execução adequada de seu trabalho, na diminuição da eficiência e da produtividade, nos problemas de memória, insegurança na tomada de decisões, desatenção, diminuição da capacidade de observação, imprevisibilidade na velocidade de resposta, podendo levar ao aumento de erros, entre outros. A importância de se desenvolver repertório de habilidades de enfrentamento é justificada por Torres e Coelho (2004, p. 342),

[...] pois se a forma pessoal de reagir diante de acontecimentos vitais são pilares para desenvolver maior ou menor resposta ao estresse, à implementação de um repertório de habilidades de enfrentamento, levaria a minimização da adversidade e à eliminação de respostas de fuga/esquiva, resultando num aumento da percepção de controle pessoal e maiores possibilidades de enfrentamento bem sucedido.

As autoras discorrem, ainda, que uma das habilidades de enfrentamento mais importantes a ser aprendida é o “enxergar e lidar com as contingências”, pois isso possibilitará um repertório melhor adaptado, assim como o desenvolvimento da ampliação da tolerância aos eventos incontroláveis e imprescindíveis, que são características comuns aos eventos estressores. Assim esse comportamento será reforçado por suas conseqüências positivas permitindo que as respostas aos eventos estressores sejam mais adaptativas.

Dessa forma, a compreensão das estratégias de *coping*, estresse, bem-estar, saúde e produtividade nas organizações se torna cada vez mais importante, ou melhor, imprescindível

ao trabalho do Psicólogo Organizacional no mundo globalizado moderno, ou pós-moderno, para algumas perspectivas de pensamento atual.

a) Problema de pesquisa

O estudo em questão busca responder o seguinte problema de pesquisa:

Quais as estratégias de *coping* diante de situações estressoras e condições adversas adotadas por trabalhadores de um laboratório de Ensino Experimentação e pesquisa?

b) Objetivos

b.1) Objetivo geral

Identificar a relação entre aspectos demográficos, trabalho, estresse e o conjunto de esforços cognitivos e comportamentais realizados pelos profissionais de um laboratório de ensino, extensão e pesquisa, para lidar com as demandas estressoras e situações adversas pertinentes à atividade.

b.2) Objetivos específicos

- Identificar estratégias de *coping* utilizadas para lidar com problemas de trabalho
- Identificar as relações entre variáveis demográficas – sexo, tempo de trabalho, nível de escolaridade e função profissional - com as demais variáveis do estudo de *coping*.

c) Justificativa e relevância

Este trabalho de pesquisa pretende estudar o conjunto de estratégias de enfrentamento de situações estressoras e adversas em contexto de trabalho de uma equipe de funcionários de um complexo laboratorial multidisciplinar de uma Instituição de Ensino Superior. O ambiente laboratorial de ensino, extensão e pesquisa se caracteriza pela insalubridade, contatos cotidianos com o público e grandes possibilidades de contágios pelos mais diversificados tipos de doenças biológicas e acidentes químicos. O conjunto de situações cotidianas de risco e atuação direta com o público caracteriza a atividade em questão como uma condição dinâmica e potencialmente geradora de situações adversas e estressoras.

Diante desse contexto, essa pesquisa se propõe como uma tentativa de investigar quantitativamente as estratégias de enfrentamento de estresse dos profissionais dessa área de trabalho, considerando as relações interpessoais, as diferenciações hierárquicas e funcionais, os aspectos demográficos e perfis das categorias de enfrentamento. Dessa forma, o presente estudo justifica-se pela necessidade de compreensão dos níveis de estresse de profissionais no ambiente de trabalho, observando que os estudos nessa área são recentes e têm sido conduzidos basicamente pela medicina do trabalho e órgãos de vigilância sanitária. Fazendo-se necessária a ampliação do ponto de vista epistemológico da Psicologia de se buscar compreender esse universo para assim somar-se a outras áreas para proporcionar qualidade de vida para esse tipo de profissional.

Ao final, espera-se avaliar estatisticamente as estratégias de enfrentamento de *coping*, suas relações, diferenciações e levantamento de aspectos que possam subsidiar políticas de intervenção para a gerência do setor.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Histórico das transformações no mundo do trabalho

A história do trabalho é tão antiga quanto a do homem, em muitos momentos elas se confundem, mas o trabalho nem sempre foi sinônimo de tortura como a etimologia da palavra demonstra. Segundo o dicionário Houaiss, o termo deriva do latim, *tripalium*, instrumento de tortura, derivando do adjetivo *tripális*, que significa sustentado por três estacas ou mourões. O termo *tripaliare*, influenciou vários idiomas, entre eles o português trabalhar, o francês *travailler*, o espanhol *trabajar* e o italiano *traballare* (MEDÁ, 1999).

Ao discutir o caráter essencialista que legitima as sociedades baseadas no trabalho em um momento histórico que a própria condição de trabalho está em jogo decorrente do desenvolvimento do desemprego. Méda (1999), afirma que o trabalho é uma categoria antropológica, que quer dizer um invariante da natureza humana, cujo rastro encontra-se sempre em toda parte, que permite a realização de si exprimindo-se o homem nas suas obras, e, sobretudo que está no centro e na base do laço social. O trabalho é a atividade essencial do homem graças a qual este é posto em contato com sua exterioridade – a natureza, a qual se opõe para criar qualquer coisa de humano e com os outros, com os quais realiza essa tarefa. O trabalho é, portanto, o que exprime no mais alto grau a nossa humanidade, a nossa condição de seres finitos, criadores de valores, mas também de seres sociais.

O trabalho é a nossa essência ao mesmo tempo em que a nossa condição. O trabalho, dessa forma pode ser compreendido como parte da condição humana, e como tal é indissociável da existência, desde os primórdios da civilização, e até na pré-história, o trabalho constitui a forma de construção das sociedades e dos homens. Ao longo desta história, é realizado e assume diferentes sentidos de acordo com os contextos vigentes (MENDES, 2004)

De acordo com Giordani (1982), as transformações dos modelos de produção e de trabalho se apresentam de diversas maneiras e com os mais variados enfoques ao longo da história da humanidade. Delimitando essa questão, às mudanças que ocorreram a partir do período final da Idade Média e, que de uma forma ou outra, facilitou as transformações que passaram a ser vistas a partir principalmente do século XIII. Na Baixa Idade Média, quando ocorre o Renascimento Comercial que, em meados do século XII já começa a assumir relativa

importância no contexto histórico que ilustra as grandes transformações nas relações de trabalho. Esse florescimento comercial, impulsionado pelas inovações técnicas na agricultura e pelo conseqüente crescimento populacional vão se configurando no cenário ocidental para essas mudanças. Intimamente ligado a esses fatores, esteve o não menos importante renascimento urbano quando as cidades passaram a ser um centro dinâmico de atividades artesanais e comerciais.

Os últimos séculos medievais caracterizaram a dissolução do sistema feudal e a formação do sistema capitalista. Assim, nesse processo de mudanças o trabalho de estrutura familiar vai prevalecer. O espaço temporal do trabalho é o dia, condicionado pela luz solar, ao nascer do sol inicia-se a jornada de trabalho que só vai encerrar-se com o crepúsculo. O espaço físico do trabalho era o espaço do lar, da residência e dos arredores da casa familiar. Será nesse espaço que o trabalho vai ser executado.

O agricultor, com sua família, trabalhava nos arredores de sua casa, num terreno concedido pelo seu senhor. Tratava a terra, semeava, cuidava do crescimento de sua lavoura e colhia as batatas, juntamente com familiares, sua mulher e seus filhos. O dia regulava a atividade produtiva, a família era parte integrante da força de trabalho. É importante ressaltar como o trabalho feminino e o trabalho infantil estiveram presentes nessa sociedade. As necessidades de sobrevivência e as obrigações servis contribuíram para isso. As crianças, desde que já pudessem exercer alguma atividade laborativa, ingressavam no mundo do trabalho para auxiliar na economia familiar. Nessa lógica, quanto mais filhos, maior poderia ser o aproveitamento produtivo (HUBERMAN, 1978).

A preferência por mulheres e crianças nas tarefas que não exigiam força braçal tinha explicação no preconceito industrial burguês de que estes dois grupos de trabalhadores seriam mais facilmente domesticados, ou seja, mais fáceis de serem disciplinados e intimidados.

Com o comércio e o crescimento urbano se destacando nos anos finais da Idade Média, o mercado tornou-se o espaço por excelência das trocas do comércio, ainda que incipiente, dessa forma o mercado assumia relativa importância no contexto das mudanças do trabalho depois que a cidade assumiu, no interior daquela sociedade medieval, o papel de centro aglutinador de pessoas e de produtos, frutos do trabalho de agricultores e artesãos.

A cidade passou a configurar, nesse período, o espaço cada vez mais, do trabalho rompendo as fronteiras do espaço temporal do dia e do espaço físico dos lares, o trabalho vai sendo executado no espaço da cidade, seja dia, ou seja, noite, seja em casa, ou seja, nas fábricas. Não só o espaço do trabalho é rompido, observa-se que a estrutura feudal que

vigorou durante quase toda a Idade Média ruiu aos poucos, a produção manual e rural foi substituída pela industrial e urbana (GIORDANI, 1982).

A ruína do sistema feudal possibilitou a emergência do sistema capitalista. À ruína de um e surgimento de outro foi decisiva a transformação efetivada pela ação dos reis e da burguesia e a expansão comercial, patrocinada pelos reis, enormemente apoiada, e financiada pela burguesia emergente do rápido crescimento das relações comerciais particularmente das cidades (burgueses comerciantes, financistas e industriais).

O declínio do sistema feudal também faz com que declinassem o poder centralizado dos senhores feudais, dando vez a um período em que os reis assumiriam enorme poder rumo aos grandes Estados Nacionais, o Estado Moderno detentor central do poder. Uma das evidências mais marcantes nesse processo histórico foi a da transformação de uma bipolarização social tipicamente feudal, a do senhor versus servo, para uma outra bipolarização, que é a marca maior do capitalismo (GIORDANI, 1982).

A nova estrutura social, a do sistema capitalista, não surgiu imediatamente após o declínio do sistema feudal, mas num processo lento. O crescimento comercial e urbano e a produção cada vez maior não foi o fator determinante desse processo, a produção em larga escala é que caracterizou definitivamente a revolução capitalista, pois é na transformação dos produtos em mercadorias que o sistema capitalista se firmou. O valor de uso dá a vez ao valor de troca.

O industrial burguês vai ser o proprietário dos meios de produção. A partir da Revolução Industrial os trabalhadores deixam de dominar o processo produtivo e vendem sua força de trabalho por salários.

De acordo com Melman (2002), o trabalho na sociedade capitalista também vai diferir do da sociedade feudal. Os trabalhadores, antes detentores do seu próprio trabalho e com domínio total do processo produtivo, passam a serem trabalhadores que irão vender sua força de trabalho em troca de um pagamento. O tempo e o espaço para o trabalho são outros. O uso do relógio vai permitir que se mensure a quantidade de trabalho em horas. O espaço físico, não mais o lar, mas a fábrica vai condicionar os trabalhadores a uma disciplina constante. A própria atividade laborativa exigirá disciplina na execução de tarefas mecanicamente repetitivas

Argumentando acerca do trabalho feminino e de crianças, Huberman (1978) afirma que, um aspecto de continuidade pode ser aqui apreciado, pois, todos os membros da família do trabalhador também eram trabalhadores, submetidos sem distinção aos mesmos trabalhos. A

diferença é a intensa procura por mulheres e crianças para as fábricas, pois o baixo custo compensava, tendo em vista que as mulheres ganhavam muito menos do que os homens, e as crianças ganhavam muito menos que as mulheres. Um dos motivos, além do barateamento de custos, era a maior facilidade de se disciplinar esses dois grupos de operários.

Deu-se início ao processo de industrialização que culminou, na Inglaterra de forma mais aparente, na Revolução Industrial. O cenário urbano ganhou as paisagens e favoreceu o surgimento de novos hábitos de convívio social.

Como se produziam cada vez mais mercadorias, foram sendo buscadas pelos proprietários burgueses formas de se aumentar o lucro reduzindo-se as despesas, fosse pela incrementação tecnológica das unidades produtivas, fosse pela maxi exploração dos operários (jornadas intermináveis de trabalho em locais insalubres, com baixíssima remuneração).

A introdução de inovações tecnológicas no corpo das fábricas tornou-se muito cara para os trabalhadores de modo geral. Cada nova tecnologia representava, quase sempre, a redução dos postos de trabalho em nome do aumento da produtividade. O ponto culminante dessa trajetória foi, sem dúvida, a introdução da máquina a vapor.

Huberman (1978), afirma que o contexto histórico decorrente da Revolução Industrial inchou as cidades. Camponeses em busca de melhores condições de vida migravam e se deparavam com um cenário um tanto quanto desolador. Para descrever o cenário das fábricas que tanto atraíram camponeses, bastaram duas palavras: periculosidade e insalubridade. Jornadas excessivas de trabalho, ritmo frenético das máquinas, a rotina do dia, tudo sempre igual. As fábricas eram sombrias, com pouca luminosidade, quentes e úmidas, quase sem nenhuma ventilação. O descontentamento era lugar comum no meio dos trabalhadores. Descontentes, expulsos de seus postos de trabalho, sem emprego e sem mínimas condições de sobrevivência, os trabalhadores operários começaram a se organizar. Há, também, uma longa trajetória nesse processo histórico do trabalho até os trabalhadores operários definirem sua organização.

Numa segunda fase, percebeu-se a introdução de outras inovações tecnológicas, como a utilização de outras fontes de energia que não o vapor, mas a eletricidade e o petróleo como exemplos. Graças às novas fontes de energia foi possível criar novas máquinas e ferramentas.

Codo, Soratto e Vasques-Menezes (2004), fundamentam uma linha de raciocínio histórico informando que logo nas primeiras décadas do século XX, em Detroit, Henry Ford coloca em prática na sua fábrica de automóveis a produção em série, através das famosas linhas de montagem. Essa nova forma de trabalho consistia na avançada fragmentação de tarefas entre os diversos operários de sua fábrica. A linha de montagem modificou totalmente a estrutura das fábricas e as características do trabalho. Ou seja, cada trabalhador seria responsável por uma única tarefa, que deveria ser repetida infinitamente de forma a se alcançar uma maior produtividade. O sistema fordista de produção está diretamente ligado aos fundamentos propostos pelo conjunto de teorias desenvolvidas pelo engenheiro norte-americano Frederick Winslow Taylor para aumentar a produtividade do trabalho industrial.

Os autores indicam ainda que na busca pela eliminação do desperdício e da ociosidade operária e pela redução dos custos de produção. Taylor iniciou seus estudos sobre a Ciência da Administração no começo do século XX, desenvolveu técnicas de racionalização do trabalho operário e, em 1903 analisou e controlou o tempo e o movimento do homem e da máquina em cada tarefa, para aperfeiçoá-los e racionalizá-los gradativamente. Com base na idéia de que a eficiência aumenta com a especialização, Taylor dividiu o trabalho e limitou cada operário à execução de uma única tarefa, de maneira contínua e repetitiva.

Para obter a colaboração dos funcionários, foram estabelecidos remuneração e prêmios extras. A produção individual, até o nível de 100% de eficiência no tempo padrão (tempo médio que um operário leva para executar as tarefas), era remunerada conforme o número de peças produzidas. Acima dessa percentagem, a remuneração seria acrescida de um prêmio de produção ou incentivo salarial adicional, que aumentava à medida que a eficiência do operário era elevada. Além de racionalizar o trabalho do operário, Taylor tentou mudar o comportamento dos supervisores, chefes, gerentes e diretores que ainda trabalhavam nos velhos padrões, criando, assim, a Administração Científica, que foi rapidamente aplicada na indústria americana, estendendo-se a todos os países e campos de atividade (MELMAN 2002). No entanto, seus princípios de super especialização foram criticados por robotizar o operário, fazendo-o perder a liberdade e a iniciativa de estabelecer sua própria maneira de trabalhar.

Na segunda metade do século XX, quase todas as indústrias já estavam mecanizadas e a automação alcançou todos os setores das fábricas. As inovações técnicas aumentaram a capacidade produtiva das indústrias e o acúmulo de capital. As potências industriais passaram a buscar novos mercados consumidores, fruto do neocolonialismo. Os avanços na medicina

sanitária favoreceram o crescimento demográfico, aumentando a oferta de operários. Nos países desenvolvidos, surge o fantasma do desemprego.

De acordo com Melman (2002), a dobradinha Ford-Taylor orientou durante décadas a estrutura de trabalho no interior das fábricas. A busca pela maior produtividade com o menor custo levou a fábrica de Ford a construir um carro que, graças à racionalização do trabalho, teve seu custo reduzido significativamente: foi o Ford Modelo T, completamente produzido dentro da fábrica Ford e respeitando na sua fabricação todos os preceitos fordistas-tayloristas. A produção desse carro em série tinha, porém, um inconveniente: todos os carros eram produzidos iguais, em todos os sentidos. Como o objetivo principal era a redução de custos e o aumento da produtividade, o Modelo T só poderia ser fabricado de um mesmo jeito, inclusive na sua cor. Isso levou Ford a criar uma campanha publicitária dizendo que todo americano poderia ter o seu Ford Modelo T da cor que quisesse, contanto que a cor fosse preta. Era o paradigma da produção em série para atender a demanda de uma sociedade tipicamente de massa.

Essa estrutura de trabalho predominou no mundo inteiro, até o final da Segunda Guerra Mundial, quando, no outro lado do mundo, no Japão, surge um novo sistema de trabalho, procurando otimizar os lucros ao mesmo tempo em que se reduzem as despesas. Foi também no interior de uma fábrica de automóveis que surgiu o novo sistema, conhecido como toyotismo.

Se o sistema fordista-taylorista foi enormemente criticado por robotizar os trabalhadores, não lhes dando a chance de criar e participar do processo de produção de maneira livre e participativa, o sistema toyotista se caracteriza principalmente por delegar aos trabalhadores a possibilidade de decidirem qual a melhor maneira de exercerem seus trabalhos. Um ponto que permanece valendo, tanto para um sistema quanto para outro, é a busca pela maior produção aliada com o menor desperdício. No sistema toyotista, ao invés de o trabalhador participar unicamente com sua força de trabalho sempre repetitiva, ele tem a chance de poder inovar dentro do processo de produção. Surgem conceitos que orientam o trabalho dentro das fábricas, desse *team work* e qualidade total passaram a ser sinônimos do sistema toyotista. Com isso, o trabalho realizado por times dentro da fábrica em busca da qualidade total vai resolver alguns dos problemas da era fordista-taylorista e também trazer alguns outros, para os trabalhadores (MELMAN, 2002).

De acordo com Melman (2000), no primeiro sistema, a unidade fabril era o palco exclusivo de todo o processo produtivo. Por exemplo, na Ford do início do século XX, o modelo T era totalmente fabricado no mesmo lugar, das suas etapas iniciais até o acabamento final, o carro ficava dentro do mesmo complexo industrial. Na Toyota japonesa do pós-guerra, o carro não é produzido inteiramente na mesma unidade. Algumas peças são produzidas em fábricas fornecedoras, localizadas na mesma região ou em qualquer outro lugar do planeta, buscando mercados de mão-de-obra mais baratos e livres de encargos sociais e trabalhistas. A consequência imediata dessa fragmentação foi a dissolução do poder operário que, parcelado em pequenas unidades produtivas, perdeu sua capacidade de organização, razão da força importantíssima dos sindicatos.

Enquanto que na Ford produzia-se um mesmo carro para um público de massa, na Toyota a produção foi sendo gradativamente personalizada, com o intuito de atender maiores parcelas de um público consumidor. Se a Ford só produzia carros de cor preta, a Toyota conseguiu produzir carros de todas as cores sem perder no quesito economia. A saída encontrada foi a brusca redução dos estoques, dinamizando as relações entre a Toyota central e suas fornecedoras. Um complexo esquema utilizando-se de modernas tecnologias de comunicação possibilitou tal empreendimento, dando vez ao que se costuma chamar de era da informação (MELMAN, 2000)

A rapidez cada vez maior com que se davam as mudanças no mundo do trabalho fez com que uma parcela muito grande de trabalhadores ficasse sem emprego. O sistema toyotista só foi alcançar o Ocidente com fortes impactos na década de 1970 e 1980, principalmente na Inglaterra. Esse período é conhecido como o término dos anos dourados, ou dos trinta gloriosos (período que compreende o fim da Segunda Guerra Mundial e que vai até meados da década de 1970). Na época de Ford, os trabalhadores faziam carros com as máquinas. Na Toyota, os trabalhadores faziam com que as máquinas fizessem carros (MELMAN, 2002).

A dicotomia acima apresentada vai gerar uma crescente diminuição dos postos de trabalho industriais, com o deslocamento desses trabalhadores para os setores de prestação de serviços. De qualquer forma, a transferência de um enorme contingente de trabalhadores de um setor para outro não resolveu os problemas de demanda de emprego, principalmente os problemas de qualificação. Na terceira fase da Revolução Industrial, em que energias alternativas, plástico e silício são a força matiz, buscar soluções para um mundo de desempregados e trabalhadores sem qualificação. Resta trabalhar no sentido de incluir essa

grande quantidade de pessoas em um limite suportável de sobrevivência (HOBBSBAUM, 2000).

2.2 Saúde mental e trabalho

Historicamente, a política de saúde do trabalhador vem passando por efetivas modificações. Saúde do trabalhador constitui uma revisão sobre a evolução dos conceitos e práticas da medicina do trabalho, psicologia do trabalho, saúde ocupacional até chegar à saúde do trabalhador.

O termo Medicina do Trabalho surgiu na Inglaterra no séc. XVIII, com a Revolução Industrial. Pela primeira vez a classe de trabalhadores se organiza no sentido de brigar pela redução de carga horária, já que os mesmos cumpriam 18hs diárias de trabalho (GODOY, 2007). Os empregadores, pressionados pelos prejuízos econômicos e pelas reivindicações dos trabalhadores por mudanças, começaram a discutir as condições de trabalho, isso porque estavam preocupados com o prejuízo e a perda de lucro, já que os trabalhadores adoeciam, acidentavam-se e o número de faltas aumentava devido às péssimas condições de trabalho. Sendo assim, os empregadores instituíram o médico do trabalho, a quem atribuíam a responsabilidade de cuidar da saúde dos trabalhadores, através de práticas assistenciais, com ações voltadas ao ambiente de trabalho, assim o trabalhador se torna apenas objeto dessas ações.

De acordo com Godoy (2007), na primeira metade do século XX, surge a necessidade de reconstrução pós-guerra, devido às mudanças nos processos produtivos de trabalho. Com isso, a saúde ocupacional surge dentro de grandes empresas, através de uma abordagem multidisciplinar. As ações de saúde foram ampliadas, mas o olhar permaneceu centrado no ambiente de trabalho, e o enfoque se dava nos aspectos de higiene, de ergonomia e de segurança do trabalho. Nessa perspectiva, o trabalhador permanece como objeto das ações.

Nos anos 50 do século passado, a melhoria das condições de vida das pessoas, sob a égide de políticas públicas desenhadas pelo estado de bem estar social e a reorganização dos movimentos sociais, particularmente na Europa. Permitiram a emergência de questionamentos sobre as condições de trabalho e reivindicações de mudanças capazes de garantir saúde e melhorar o ambiente e a qualidade de vida das pessoas (DIAS, 2006).

Na Itália, o movimento da Reforma Sanitária envolveu profissionais de saúde, trabalhadores organizados e universidades, que expuseram as condições de trabalho geradoras

de doenças e isso fez com que os trabalhadores lutassem para mudar esse cenário. No Brasil, a influência desse movimento chega por volta dos anos 70, momento em que a sociedade se organizava através da redemocratização, pois chegava ao fim da ditadura militar.

Segundo Godoy (2007), diante do intenso processo social de lutas e mudanças ocorrido no mundo ocidental, foram mencionados aspectos que no âmbito das relações saúde x trabalho, que conformaram a saúde do trabalhador. O objeto da saúde do trabalhador pode ser definido como processo saúde x doença dos grupos humanos em sua relação com o trabalho. Representa também a compreensão do processo a partir do trabalhador, ele se torna sujeito das ações de saúde, ou seja, o trabalhador passa a ser o ator. Quem entende o trabalho é o trabalhador, sendo assim, ele passa a ser agente transformador.

O processo de organização do trabalho e a qualidade das relações de trabalho são alguns dos fatores relevantes que podem interferir na saúde do trabalhador. No Brasil, inúmeras pesquisas e intervenções têm sido realizadas visando à melhoria da produtividade, quanto às condições e a organização do trabalho. Segundo Sakuma (2002) várias evidências científicas mostram que a qualidade de vida afeta a saúde e esta, por sua vez, influencia fortemente na qualidade de vida. Portanto, é fundamental considerar a contribuição tanto da saúde quanto dos fatores sociais na qualidade de vida do ser humano.

Nesse sentido, Heloani e Capitão (2003) consideram que atualmente, no mundo do trabalho configura-se uma pressão constante contra a grande massa de trabalhadores existentes, fazendo com que milhares de pessoas se sintam ameaçadas. Trata-se da situação do crescente desemprego, que tem como consequência o fato de que a única ferramenta de que dispõe a sua força de trabalho, possa ser dispensada a qualquer momento.

De acordo com Heloani e Capitão (2003, p. 103):

[...] O desprezo assola o universo do trabalho e traz consequências drásticas para todos os que têm em seu trabalho sua única forma de sobrevivência. Contudo, a força de trabalho exigida precisa de especial qualificação, mesmo que seja, como antigamente, para apertar um simples botão. Assim, para a maior parte das atividades, exige-se um trabalhador complexo, que saiba muito mais além do que seria preciso para a execução de determinada tarefa. Acompanhando a tecnicidade do mundo, vai-se, paulatinamente, necessitando de um trabalhador com maiores habilidades, ágil, que saiba lidar com as adversidades. [...]

Em decorrência desse paradigma que anula condições salutaras na relação entre trabalho, necessidades, desemprego, capital, consumo e saúde, os autores afirmam ainda que (HELOANI; CAPITÃO, 2003, p. 103):

[...] torna-se, de forma rápida e surpreendente, um complexo monstruoso, que se por um lado poderia ajudar auxiliar o homem em sua qualidade de vida, por outro lado – patrocinado pelos que mantêm o controle do capital, da ferramenta diária que movimenta a escolha de prioridades –, avassala o homem em todos os seus aspectos. Tais tendências, no entendimento destes autores, têm como consequência que: as pessoas sintam-se exigidas; o sentimento de impotência e de desvalorização, que leva as pessoas pouco resistentes a degenerar-se rapidamente, avilta de si qualquer potencial humano que pudesse se somar às conquistas da civilização [...]

A abordagem dos fatores psicológicos que influenciam na configuração da saúde mental do trabalhador implica na identificação/enquadramento do objeto de estudo, sobre o qual as disciplinas psicológicas devem focar suas análises; questão que se apresenta como início fundamental na problematização da relação trabalho-trabalhador e, que possibilita o entendimento de quais outras variáveis possam relacionar-se às características deste objeto de estudo. Ou seja, na delimitação do conjunto de variáveis a ser analisado, para que se construa um conhecimento sobre a Saúde Mental e Trabalho. Atrelado a este questionamento, tem-se a necessidade de entendimento de qual é o objeto de estudo da psicologia, e sua relação com o contexto de relações de trabalho. De acordo com Maly Delitti e Priscila Derdyk (2001, p. 259):

O grande interesse dos profissionais que trabalham em empresas é aumentar a probabilidade de ocorrência, a frequência e a intensidade de determinados comportamentos considerados adequados ou desejáveis no ambiente de trabalho”. Relacionado a este entendimento do interesse de estudo destes profissionais esta mesma autora apresenta uma delimitação de variáveis constitutivas do local de trabalho enquanto variável presente na composição do ambiente organizacional: “Nas empresas, o local de trabalho é planejado para sinalizar os comportamentos desejados ou corretos. Por exemplo, os objetivos, regras, descrições de função, padrões da empresa, todos estes sinais são utilizados para comunicar o que é esperado dos funcionários. [...]. O ambiente físico, condições de iluminação e temperatura, condições materiais como móveis e equipamentos adequados aumentam a probabilidade de que o comportamento esperado ocorra, embora não garantam tal ocorrência[...]

Entende-se disso que estudar os fatores que possam influenciar na Saúde/doença, mental e ou física do trabalhador, compreende analisar tanto o espaço físico pertencente a este contexto organizacional, como as características contratuais do cargo, funções e, desempenho a ser apresentado pelo trabalhador, clima desta organização, cultura. Além de analisar as características pessoais (ou de personalidade) deste trabalhador; a relação estabelecida por esta organização com o contexto social, do qual este sujeito faz parte e, demais questões que não estejam especificadas na descrição do cargo, mas que possam influenciar os comportamentos a serem apresentados por este trabalhador e, conseqüentemente, o tipo de desempenho deste, tanto no ambiente organizacional, como fora

deste. Segundo Delitti e Derdyk (2001, p. 261), “o que se espera é a excelência empresarial e ela envolve os comportamentos organizacionais e individuais. Portanto, o nível de desempenho de cada elemento da organização poderá contribuir, mais ou menos com os resultados da mesma”.

Esta relação entre os comportamentos dos sujeitos da organização e o sucesso no alcance das metas, que esta impõe que sejam alcançadas pelos seus trabalhadores, pode ser utilizada como referência no entendimento das demandas quanto a estudos sobre a Saúde Mental e o trabalho, com o objetivo de buscar entender quais as conseqüências da saúde/doença mental dos trabalhadores, de uma determinada empresa, para o funcionamento desta.

São apresentadas, constantemente, na literatura utilizada, as características decorrentes da maneira como o trabalho é organizado e sua influência na maneira como os indivíduos que nela trabalham, se relacionam com a organização e, sua influência na construção e manutenção de comportamentos, características comportamentais e alterações fisiológicas, entendidas como não adequados e/ou não saudáveis, nas relações constituídas por esses sujeitos em seu “cotidiano” (dentro ou fora do ambiente organizacional), como por exemplo: alteração no sono, ansiedade, hostilidade, agressividade, irritabilidade, dores em diversos locais do corpo, alterações no ritmo cardíaco, paralisia de membros do corpo, depressão, etc.

Sobre as dificuldades enfrentadas, na definição do papel representado pela organização do trabalho e, dificuldades na delimitação de como estas características influenciam nas características comportamentais dos trabalhadores, em artigo de Glina *et al* (2001, p.614) apresentam algumas reflexões sobre a relação saúde mental e trabalho, para elas, no que se refere às avaliações das características desses sujeitos:

[...] Não existe um consenso que tenha permitido uma classificação dos distúrbios psíquicos vinculados ao trabalho, existe uma concordância da importância etiológica do trabalho, mas não a respeito do modo como se exerce a conexão trabalho/psiquismo de forma suficiente a permitir um quadro teórico. Os distintos modelos teóricos vêm trazendo dificuldades para a clínica e prevenção [...]

Glina *et al* (2001) afirmam ainda que o nexo entre adoecimento e situação de trabalho não é algo simples, característica decorrente, principalmente, do fato de que “tal processo é específico para cada indivíduo, envolvendo sua história de vida e de trabalho”. E consideram como fundamental, para que se estabeleça este nexo, que sejam elaboradas descrições detalhadas, acerca das situações de trabalho, aliadas às descrições das características do

ambiente e da organização e, as percepções dos trabalhadores sobre as influências do trabalho no processo de adoecer, destes. Ressaltam a necessidade, também, da Comunicação dos acidentes do trabalho, apontando para o fato de que esta deve ser emitida sempre que o diagnóstico evidencie o papel da situação de trabalho como desencadeante ou agravante do adoecimento, e mesmo diante da suspeita de tal nexó etiológico, conforme Resolução no 1488/98 do Conselho Federal de Medicina (CFM, 1998). Porém, as autoras deixam claro que:

[...] A evolução dos quadros clínicos mantém estreita associação com o suporte fornecido (ou não) pelos serviços de saúde, pela empresa, sindicato, familiares e instituições, entendendo-se tal suporte como um conjunto de ações que resgatem a identidade profissional e social dos trabalhadores. Característica que dificulta ainda mais a delimitação de uma estatística precisa que auxilie na construção destes diagnósticos [...].

Segundo estas autoras, ainda:

A Síndrome da Fadiga Crônica corresponde à: “fadiga acumulada ao longo de períodos de duração variável, diante de uma situação de trabalho que não permite recuperação suficiente por intermédio de sono e repouso. A característica principal é a fadiga constante, física e mental, acompanhada de distúrbios de sono, cansaço, irritabilidade e desânimo” (GLINA *et al*, 2001).

Voge (*apud* GLINA *et al*, 2001) descrevem a neurose traumática como:

Quadro imediato de irritabilidade, angústia difusa, reações emocionais exageradas. Além disso, o indivíduo revê e revive mentalmente a cena traumática, acompanhado de mal-estar, às vezes com sudorese e taquicardia. Os pesadelos também repetem o evento traumático com distúrbios do sono, irritabilidade e um estado de tensão no qual ocorrem sobressaltos, como se a pessoa estivesse em permanente estado de prontidão [...]

A Síndrome Paranóide é descrita por Seligmann-Silva (1995 *apud* GLINA *et al* 2001, p. 615) como:

Quadros do tipo neurótico em que se desenvolvem fortes sentimentos de insegurança, com vivências de ameaça em situação na qual sejam identificados aspectos e pressões de tipo potencialmente persecutório, com dispositivos rígidos de controle. Quanto maiores forem às barreiras à comunicação e maior o isolamento do assalariado, maior a facilidade de que se desenvolvam essas manifestações. Tais manifestações de ansiedade de teor persecutório podem intensificar-se a ponto de perturbar seriamente os relacionamentos interpessoais e o desempenho. Paralelamente, podem surgir graus de irritabilidade e também, com frequência, distúrbios do sono.

Esta mesma autora descreve que as síndromes depressivas:

Podem ter sua patogenia, desencadeamento e evolução nitidamente associados às vivências do trabalho, podendo a depressão manifestar-se em quadros agudos ou crônicos típicos (tristeza, vivências de perda ou fracasso e falta de esperança). No entanto, os quadros depressivos associados ao trabalho muitas vezes não são típicos; revelam-se de forma mais sutil, apresentando como principal manifestação o desânimo diante da vida e do futuro Seligmann-Silva (1995 *apud* GLINA *et al* 2001, p. 615)

De acordo com as concepções desenvolvidas por Dejours (*apud* CODO, 2004, p 286-287), sobre a relação do homem e o trabalho, tem-se que: “ aquilo que é constitutivo do sujeito, a partir da sua história passada, pode manter-se, aperfeiçoar-se ou deteriorar-se em função do uso que pode ser-lhe dado na confrontação com a situação de trabalho”. O autor considera necessário que estejam presentes na metodologia utilizada para a análise da relação trabalho-trabalhador o entendimento da psicodinâmica do trabalho, enquanto análise psicológica deste sujeito, por meio da utilização de entrevistas que, tomem como base de análise aspectos relacionados à subjetividade do trabalhador na organização do trabalho (tais como: responsabilidade, hierarquia, comando e controle sobre o trabalho) “e não os aspectos mais objetivos do trabalho, que abrangem as tarefas e o modo operativo”, de maneira a analisar a organização do trabalho “pela sua dimensão socialmente construída, subjetiva e intersubjetiva, e não pela dimensão tecnológica, tarefa atividade, normas de produção, rotinas, etc.” Segundo Codo (2004), estas análises têm como fundamento o entendimento de que “ As questões patogênicas do trabalho não são evidenciadas pela análise do trabalho, mas mencionadas pelos trabalhadores, por meio da sua percepção subjetiva, na entrevista”.

Para Codo (2004, p. 289):

faz-se necessário uma metodologia de investigação que permita identificar os efeitos do trabalho sobre a saúde mental, tendo como pressuposto a multicausalidade e a percepção de um homem socio-histórico, na qual, fatores econômicos e sociais, além dos individuais, façam parte da investigação”. Segundo este mesmo autor: “ a metodologia compatível a esses pré-supostos deve investigar condições objetivas e subjetivas do trabalho, o que exige o cruzamento de uma estratégia ligada à (a) organização de trabalho (observação direta e entrevistas sobre o trabalho); (b) uma metodologia ligada a estudos epidemiológicos (levantamento de problemas de saúde mental e trabalho por meio de um inventário psicológico) e, ao mesmo tempo, (c) uma metodologia clínica- estudos de caso

Estas características da análise proposta por Codo (2004) têm como consequência a divisão do estudo sobre Saúde mental e trabalho em três momentos de enfoque do problema que considera como três ângulos complementares:

Nos primeiros, faz-se necessário desenvolver atividades que venham a embasar um conhecimento aprofundado do trabalho da categoria, seu cotidiano e as representações que o trabalho faz de si mesmo. Trata-se, portanto, de uma visão da organização, pela qual o trabalho será analisado em seus aspectos estruturais. Nessa fase, procura-se apreender aspectos da cultura organizacional, estrutura e funcionamento, além de proceder-se à análise de tarefa/desenho do trabalho, dos cargos ou das categorias funcionais que serão objeto do diagnóstico.” “No segundo momento, definido como epidemiológico, por meio de medidas quantitativas, com a inclusão de escalas relacionadas ao trabalho em si e de personalidade, sofrimento no trabalho ou saúde geral, procura-se obter o perfil da categoria, para então analisá-lo em relação aos dados colhidos no primeiro momento e, então, instrumentalizar o terceiro momento.” “No terceiro momento, por meio de uma metodologia clínica com características de estudos de caso, procede-se ao aprofundamento do diagnóstico. (p. 289-290)

Diante das várias conjecturas teóricas, compreende-se que não se trata de estudar, apenas a saúde/doença e constituição de personalidade dos indivíduos estudados, ou simplesmente as condições físicas e culturais que estruturam o funcionamento dos ambientes organizacionais, nos quais encontram-se estes indivíduos, mas também, de estudos fundamentados em pesquisas e construções teóricas com o objetivo de estudar o máximo de variáveis que possam interferir nas interações individuais, coletivas, sociais e culturais, que constituem e influenciam as relações dos indivíduos com a estrutura de funcionamento desta organização. É interessante notar, que a própria definição destes estudos acerca de saúde mental e trabalho implica no entendimento da complementaridade de dois conceitos a serem abordados como presentes na definição de constituição da identidade do sujeito.

O trabalho é entendido como conjunto de atividades, a serem exercidas por este sujeito, com um sentido, que funciona como fundamento na estruturação da identidade destes sujeitos; diferente do conceito “emprego”, que se refere à relação contratual destes, com a organização, em que são estabelecidas as relações de troca, a serem efetivadas nessa relação. Para Jahoda (1987, *apud* BORGES; YAMAMOTO 2004, p 26) “o emprego é uma forma especializada de trabalho econômico (que pressupõe a remuneração) regulado por um acordo contratual”. Baseando-se na delimitação desta autora, Blach (1996, *apud* BORGES; YAMAMOTO, 2004, p 26) “acentua que o emprego implica a redução do trabalho a um valor de troca, portanto em mercadoria[...]”.

Já a questão do conceito de Saúde Mental, refere-se, aqui, à constituição estrutural e, conseqüentemente, ao funcionamento de um conjunto de características comportamentais de relacionamento, que configuram a identidade deste sujeito.

Ao abordar estes dois conceitos, se faz necessário, também, operacionalizar o conceito de organização, abordado aqui, como ambiente constituído e constitutivo das ações

laborativas destes sujeitos, e os conhecimentos proporcionados pelas análises psicológicas, enquanto conjunto de estudos, visando o entendimento e desenvolvimento de hipóteses, referentes às variáveis que possam influenciar os comportamentos e, conseqüentemente, as relações desses indivíduos, em diversos ambientes, sendo mais enfocado aqui, o ambiente organizacional.

De acordo com Codo (2004, p 292), pensar em trabalho envolve a reflexão de pelo menos três características fundamentais:

1^a) trabalho enquanto ação feita sobre o mundo, e que o transforma, de maneira que esta ação efetiva uma espécie de processo de alteração da natureza, de forma a modelar um outro jeito de ser;

2^a) esta ação, e suas conseqüências, implicam em estabelecer contato, relacionar-se, com outras pessoas e, conseqüentemente, modificar tanto o sujeito que apresenta estas ações quanto as relações e o produto destas;

3^a) modifica-se, o sujeito destas ações, suas relações, e o produto destas ações, de maneira que o fato de pensar “no que este sujeito é”, implica em pensar no que ele faz. Assim, o trabalho deve ser enfocado como condição que implica na modificação da natureza, do outro e do próprio sujeito, ou seja, deve ser entendido como confluência e conjunção de fatores constitutivos referentes à dimensão natural, à dimensão social e dimensão psicológica, de maneira que o entrelaçamento destas dimensões transforma a natureza e, concomitante ao entendimento desta, a própria transformação do outro e do próprio sujeito desta ação; o que acontece de maneira objetiva, enquanto independente das ações deste sujeito, e subjetiva enquanto dependente das ações deste.

Questões sobre a percepção do trabalhador sobre as características do trabalho que desenvolve, a cultura da organização da qual faz parte, o nível de socialização deste sujeito a estas características do funcionamento desta organização, os tipos de relações que nela são estabelecidas, atreladas ao envolvimento, motivação e comprometimento, destes sujeitos, com a organização e, sua satisfação no trabalho, compõe um conjunto fatores que influenciam na percepção de justiça, motivação, saúde e outros deste trabalhador; acerca da maneira como são geridas as relações interpessoais e distribuídos os recursos econômicos nesta organização, o que, conseqüentemente influencia no desempenho deste trabalhador. Esta percepção influencia no processo de atribuição de sentido, ao trabalho rotinizado, ou não, que este trabalhador faz, o que influencia diretamente na configuração da Saúde/Doença, Física e/ou Mental, deste sujeito.

Em síntese, ao abordar as questões referentes à saúde dos trabalhadores, são enfocadas, na literatura aqui utilizada, variáveis individuais, organizacionais, culturais e sociais que possam influenciar nas atividades laborativas dos sujeitos envolvidos no processo, que trabalham e constituem o ambiente organizacional; o sentido atribuído pelo sujeito a estas atividades e as conseqüências desse processo para a estruturação constitutiva da identidade destes, quando presentes, ou não, neste ambiente organizacional. Ou seja, as possíveis influências destas variáveis tanto nas atividades laborativas desenvolvidas no ambiente organizacional, como os demais comportamentos deste sujeito, quando presente em outros ambientes, além do organizacional, que são, porém, influenciados por um conjunto de variáveis presentes na relação deste sujeito, com a organização.

A forma como o trabalho está organizado na atualidade, e as repercussões provocadas pelo mesmo rotiniza e amortece o sentido da vida dos trabalhadores e, conseqüentemente traz para estes uma grande carga de sofrimento. Este fenômeno parece contraditório na medida em que há uma concomitância de instrumentos modernos para mensurar do ponto de vista qualitativo e quantitativo, uma série de fenômenos que produzem sofrimento e adoecimento laboral. A Psicologia do Trabalho e das organizações acumula, através das varias abordagens uma ampla gama de conhecimentos acerca de motivação, justiça, empenho, produtividade, relacionamentos, relações de poder, aspectos concretos e subjetivos e outros que por apontando para soluções ou, pelo menos, equacionar os conflitos, as angustias e patologias psicobiológicas acarretadas pelo modelo de produção atual.

A modernidade, através da tecnologia apresenta também, inúmeras alternativas que minimizam ou eliminam do ponto de vista físico uma serie de rotinas desconfortantes, no entanto as relações estabelecidas com um ambiente moderno e ajustado não tem representado proporcionalmente, conforto e saúde do trabalhador, evidentemente do ponto de vista genérico.

Para isso, torna-se necessário compreender como as condições e as exigências do mercado de trabalho, na atualidade, influenciam na maneira como esta organização do trabalho contribui para as construções e manifestações das mais variadas doenças classificadas como ocupacionais, além de atentar contra a saúde mental dos trabalhadores.

Diante da complexa empreitada, postulam-se inicialmente a necessidade de conhecer as variáveis relacionadas ao universo do trabalho, estabelecendo os limites necessários entre o objetivo do lucro, as singularidades do sujeito que trabalha as questões socioeconômicas, culturais, concretas e subjetivas. Evidenciando que o acúmulo de premissas conceituais

obtidas através de pesquisas não tem demonstrado eficácia proporcional no combate aos distúrbios e sofrimentos laborais. Faz-se necessário, dessa forma, acentuar a militância acadêmica no trabalho *in locus*, instrumentalizado por métodos qualitativos e quantitativos em uma frente multidisciplinar e contextualizada.

Deve-se compreender nesse contexto, a lógica do capitalismo, as necessidades reais e as estabelecidas pelo sistema voraz de consumo, as diferenças relacionais e socioeconômicas entre países desenvolvidos e em processo de desenvolvimento, ao trabalhador incluído e ao excluído, a religiosidade, a crise paradigmática que os sistemas têm experimentado nas últimas décadas do século XX, aos problemas ambientais e incertezas do futuro do planeta e, enfim, compreender o fenômeno trabalho, trabalhador e saúde de forma integral, prática e subjetiva em seu contexto para que dessa forma a Psicologia possa jogar um pouco mais de luz e aproximar-se do tema, fundamental no mundo do trabalho.

2.3 O trabalho, estresse e saúde nas organizações.

De acordo com Borges e Yamamoto (2004, p.25), quando se trata de Psicologia Organizacional e do Trabalho, a dimensão do mesmo é tratada em “construtos como motivação para o trabalho, comprometimento no trabalho, aprendizagem no trabalho,, socialização no trabalho, satisfação no trabalho, treinamento em trabalho, aconselhamento no trabalho, aprendizagem no trabalho, estresse no trabalho, qualidade de vida no trabalho e assim por diante”.

Para Medá (1999), o trabalho é a essência e a condição. A autora propõe essa linha de raciocínio para caracterizar as sociedades baseadas no trabalho, trazendo a reflexão de que essa perspectiva também coaduna com um momento histórico do trabalho enquanto relação com meios de produção, salário, patrão e empregado que também estão em crise afirmando que “esse é um momento particular da história onde o desenvolvimento do desemprego ameaça o próprio fundamento dessas sociedades e atua como revelador da sua fragilidade, senão da sua possível extinção”.

Ao discutir os conceitos de trabalho e emprego do ponto de vista simbólico e semântico com as múltiplas configurações sócio-históricas Medá (1999, p. 23) afirma que:

O pleno emprego levou-nos a esquecer que o emprego assalariado não deve ser o único vetor da atividade social, como o foi a partir da legitimação desse conceito pela revolução Industrial. Nem a empresa o único lugar de socialização... Aceitar este questionamento é fazer uma distinção entre o trabalho e o emprego assalariado, que não passa de suas formas, dentre outras. Deve-se repensar o sentido do trabalho,

o lugar do emprego na vida dos homens e o papel da empresa na sociedade. É uma abertura a duas lógicas de pensamento e de ação, onde a primeira chamada de lógica do emprego assalariado confunde trabalho e emprego, e a segunda como lógica da atividade é mais inovadora, podendo levar a ampliação da noção estrita de emprego para se descobrir o sentido de trabalho concebido como fonte de realização de realização para o homem que do ponto de vista social, quer da subsistência.

O trabalho, emprego, sobrevivência, inserção social, produção, eficiência, agilidade, qualidade, dentre outros e suas significações sócio-econômicas e simbólicas assumem uma dimensão significativa na vida das pessoas no mundo moderno e estão profundamente relacionadas com a questão das realizações, estresse, estratégias de enfrentamento e saúde. Méda afirma ainda que do ponto de vista cristão e que está consolidado predominantemente na atualidade o trabalho é a atividade fundamental do homem, que acrescenta conjuntamente valor ao mundo e a si próprio, espiritualizando a natureza e permitindo o aprofundamento das relações sociais.

Pensar as relações entre homem e organizações na relação trabalhista é um exercício que requer uma profunda ampliação do referencial teórico, considerando que são categorias radicalmente diferentes e necessariamente únicas, estabelecendo uma relação simbiótica e ambígua de dependência e interdependência no cotidiano da produção.

Nesse sentido, Mendes (2007) afirma que o enfoque na análise do trabalho e sua relação com o trabalhador devem se dar observando o trabalho real e concreto como lugar de construção da identidade do trabalhador, no estudo da dinâmica do reconhecimento e de seu papel sobre as vivências de prazer e sofrimento, e no impacto para essas vivências das novas estruturas da organização do trabalho.

De acordo com Filgueiras e Hippert (2003, p 113), “atualmente, verifica-se que o conceito de estresse vem sendo amplamente utilizado, não apenas em pesquisas científicas, mas também pelos meios de comunicação. O estresse passa a ser dessa forma, responsável pela maioria dos males que nos afligem, principalmente aqueles relacionados ao estilo de vida urbano atual. O estresse já é um problema econômico e social, de saúde pública, que implica em gastos não só para o indivíduo, mas também para empresas e governos”. Parafraseando Selye (1959, *apud* FILGUEIRAS; HIPPERT 2003, p 114) os autores afirmam ainda que:

O estresse é na verdade, uma noção tomada da física, que significa, tensão, um médico canadense recém formado, procurou definir o termo num sentido biológico, como um elemento inerente a toda doença, que produz certas modificações na estrutura e nas composições químicas do corpo, as quais podem ser observadas e mensuradas. Dessa forma, o estresse não é diretamente observável, caracterizando-se como o estado que se manifesta através da Síndrome Geral de Adaptação (SGA).

Esta, por sua vez, compreende principalmente a dilatação do córtex da supra-renal, a atrofia dos órgãos linfáticos e úlceras gastrointestinais. SGA e então uma resposta não específica a uma lesão, que envolve o sistema nervoso autônomo, podendo desenvolver-se em três fases: a primeira e a fase de alarme ou alerta, caracterizada por manifestações agudas, com a liberação de adrenalina e corticóides, onde o organismo apresenta uma reação de luta e fuga; a segunda e a fase da síndrome da resistência, em que o organismo usa suas forças para manter sua resposta. Nesta fase as reações são opostas à reação anterior produzindo uma sensação de desgaste e com a persistência dessa fase, inicia-se a terceira fase que é a de exaustão, quando o organismo não tem mais como reagir e pode chegar à morte [...]

A resposta ao estresse depende, em grande medida, da forma como o indivíduo filtra e processa a informação e sua avaliação sobre as situações ou estímulos a serem considerados como relevantes, agradáveis, aterrorizantes, etc. Esta avaliação determina o modo de responder diante da situação estressora e a forma como o mesmo será afetado pelo estresse. No nível cognitivo, podemos então distinguir quatro componentes: 1. avaliação inicial automática da situação ou estímulo, também conhecida como reação afetiva, em que o sujeito avalia inicialmente o potencial de ameaça para si. Esta avaliação global afetiva determina um padrão de respostas do tipo defesa ou conferência e orientação. Quando a situação ou estímulo é percebido como ameaçador, então uma resposta de defesa é ativada. Porém, se a avaliação for de não ameaça, a resposta de conferência e orientação é a escolhida, e o sujeito se prepara para recolher mais informações.

As respostas de conferência e orientação ou de defesa irão provocar diferentes respostas fisiológicas; 2. avaliação da demanda da situação ou avaliação primária, em que o sujeito avalia a situação estressora, não por seu significado intrínseco, mas de acordo com sua história pessoal e seu aprendizado e experiências prévias. Nesta fase, o relevante é como o sujeito vivencia a situação de estresse; 3. Avaliação das capacidades para lidar com a situação estressora ou avaliação secundária, quando o sujeito avalia a situação em relação às suas capacidades e recursos de enfrentamento para manejá-la e; 4. organização da ação ou seleção da resposta, a partir das avaliações anteriormente descritas, em que o sujeito elabora suas respostas às demandas percebidas.

Stacciarini e Trócololi (2002) afirmam que a experiência do estresse em geral e no trabalho em particular é quase sempre associada a sensações de desconforto, sendo cada vez maior o número de pessoas que se colocam como estressadas ou que descrevem outros indivíduos na mesma condição. Muitas vezes, porém, a palavra estresse não traduz o significado exato do que ocorre. Na maioria das vezes, o estresse é entendido e estudado como um fenômeno com causas e conseqüências negativas, mas isto não é inteiramente

verdadeiro: situações extremas de alegria também podem gerar estresse, ou seja, o fenômeno estresse pode ter consequências tanto negativas como positivas para o indivíduo, o importante é que cada um encontre seu nível suportável.

Ao discorrer acerca da evolução conceitual do estresse as autoras pontuam que, na segunda metade do século XIX, o fisiologista Francês Claude Bernard defendeu que um dos aspectos fundamentais para a manutenção do bem estar e a habilidade do organismo para manter a constância de seu ambiente interno, mesmo com as mudanças que ocorrem externamente. As propriedades químicas e físicas do nosso organismo tendem naturalmente ao equilíbrio mesmo com as mudanças externas, mas, quando a força de auto-regulação falha, pode resultar em doença ou até mesmo em morte. Cannon (1915, *apud* STARCCARINI; TRÓCOLI 2002), fisiologista de Havard, cunhou o termo homeostase que seria a força para a Constancia do bem estar ou habilidade para manter um equilíbrio estático. Enfatizou que a estimulação do sistema nervoso simpático, durante situações de emergências tais como dor ou raiva, resulta em uma descarga das glândulas adrenais e, conseqüentemente, o processo autônomo induz mudanças cardiovasculares que preparam o corpo para reagir ou fugir.

Lazarus (2002, *apud* MARGIS, 1995) propõe que o estresse ocupacional ocorre quando o indivíduo avalia as demandas do trabalho como excessivas para os recursos de enfrentamento que possui. O estresse não seria uma propriedade da pessoa ou do ambiente, mas poderia se desenvolver a partir da conjunção de um tipo particular de ambiente com um tipo determinado de pessoa. Pressão de tempo, sobrecarga de trabalho, falta de autonomia e conflitos com superiores certamente são estressores para um grande número de trabalhadores, mas não necessariamente para todos. Certos tipos de pessoas, como aquelas que têm tendência à depressão, por exemplo, teriam tendência a reagir mais vezes ou mais intensamente aos estressores organizacionais, o que resultaria em problemas como absenteísmo, baixo desempenho e disfunções emocionais.

O termo estresse denota o estado gerado pela percepção de estímulos que provocam excitação emocional e, ao perturbarem a homeostasia, disparam um processo de adaptação caracterizado, entre outras alterações, pelo aumento de secreção de adrenalina produzindo diversas manifestações sistêmicas, com distúrbios fisiológicos e psicológicos. O termo estressor por sua vez define o evento ou estímulo que provoca ou conduz ao estresse.

A resposta ao estresse é resultado da interação entre as características da pessoa e as demandas do meio, ou seja, as discrepâncias entre o meio externo e interno e a percepção do indivíduo quanto a sua capacidade de resposta. Esta resposta ao estressor compreende aspectos

cognitivos, comportamentais e fisiológicos, visando a propiciar uma melhor percepção da situação e de suas demandas, assim como um processamento mais rápido da informação disponível, possibilitando uma busca de soluções, selecionando condutas adequadas e preparando o organismo para agir de maneira rápida e vigorosa.

A sobreposição destes três níveis (fisiológico, cognitivo e comportamental) é eficaz até certo limite, o qual uma vez ultrapassado poderá desencadear um efeito desorganizador. Assim, diferentes situações estressoras ocorrem ao longo dos anos, e as respostas a elas variam entre os indivíduos na sua forma de apresentação, podendo ocorrer manifestações psicopatológicas diversas como sintomas inespecíficos de depressão ou ansiedade, ou transtornos psiquiátricos definidos, como por exemplo, o Transtorno de Estresse Pós-Traumático.

Além dos eventos de vida estressores, os denominados acontecimentos diários menores, que podem ser vivenciados em diversas situações cotidianas, como perder coisas, esperar em filas, ouvir o som do despertador ou o barulho provocado por vizinhos, também são provocadores de resposta de estresse. Muitas vezes estes acontecimentos diários menores, quando frequentes, geram resposta de estresse com efeitos psicológicos e biológicos negativos mais importantes do que eventos de vida estressores de menor frequência. Salienta-se, então, a importância destes eventos menores, porém frequentes, que para alguns indivíduos são provocadores de grande desconforto psíquico.

As respostas podem ser específicas para a situação alvo ou gerais, ou pode ainda não haver resposta disponível para o sujeito que então decidirá entre arriscar uma nova resposta ou suportar passivamente a situação estressora. Os recursos comportamentais e fisiológicos a serem mobilizados dependem, em grande medida, desta escolha.

As respostas comportamentais básicas diante de um estressor são: enfrentamento (ataque), evitação (fuga), passividade (colapso). As habilidades do sujeito para dar respostas adequadas a cada estressor dependem de um aprendizado prévio das condutas pertinentes e de se a emissão de respostas recebeu reforço nas situações similares precedentes. Além disto, a resposta de enfrentamento será modulada por suas conseqüências. A resposta de enfrentamento selecionada define a forma de ativação do sujeito, os recursos e estruturas fisiológicas a serem mobilizadas e os possíveis transtornos psicofisiológicos que possam ocorrer. A resposta ao estressor pode ser preditiva de transtornos específicos como no caso de fuga e evitação, ser preditiva de agorafobia ou fobia social, ou um padrão de enfrentamento da personalidade tipo A ser preditor de transtornos cardiovasculares.

Do ponto de vista evolutivo, a ansiedade e o medo, assim como o estresse, têm suas raízes nas reações de defesa dos animais, que ocorrem em resposta aos perigos encontrados em seu meio ambiente. Quando um animal se depara com uma ameaça ao seu bem estar, à sua integridade física, ou até mesmo à sua sobrevivência, ele experimenta uma série de respostas comportamentais e neurovegetativas, que caracterizam a reação de medo.

4 Estratégias de enfrentamento de estresse—*coping*

O Coping Strategies Indicator - CSI foi construído e validado por Amirkham (1990, *apud* SEIDL *et al*, 2001), conceitua enfrentamento como resposta a situações específicas. O pesquisador lançou mão de análises dos fatores principal e fatorial confirmatória, em estudo realizado em quatro fases com amostras heterogêneas distintas. A estrutura fatorial com três fatores se manteve ao longo dos estudos com índices de consistência interna superiores a 0,70, indicando boa estabilidade do instrumento. De acordo com Seid *et al* (2001), no Brasil, algumas iniciativas também merecem ser mencionadas como os estudos de Trócoli *et al* (2000); Nunes; Tamayo; Pinheiro (1999) dentre outros traduziram e adaptaram a versão reduzida do *Constructive Thinking Inventory-CTI-S* desenvolvido por Epstein seguindo a sua Teoria do *Self* Cognitivo-Experiencial (EPSTEIN, 1990).

Os autores afirmam ainda que de acordo com esta teoria, as pessoas diferem no grau e na eficácia quanto ao uso do pensamento racional versus pensamento experiencial. Para a maioria dos indivíduos, ocorre a predominância no uso de um sistema sobre o outro, bem como grandes diferenças quanto à habilidade para utilizar o sistema experiencial na resolução de problemas e adaptação ao estresse. Quanto maior for esta habilidade, maior o pensamento construtivo, isto é, mais eficazes são as estratégias de enfrentamento características da pessoa. Segundo esta proposição, portanto, o enfrentamento está associado à qualidade e ao tipo de uso do sistema experiencial humano.

Outra iniciativa desenvolvida no Brasil foi a tradução e adaptação para o português da escala de Vitaliano *et al* (1985 *apud* SEIDL *et al* 2001), por Gimenes e Queiroz (1997, *apud* SEIDL *et al*, 2001), utilizando procedimentos de análise semântica e tradução reversa, sem, no entanto, proceder à investigação da sua estrutura fatorial. A Escala Modos de Enfrentar Problemas foi concebida com base no modelo interativo do estresse e conceitua enfrentamento como um conjunto de respostas específicas para determinada situação estressora. É de se esperar que a sua estrutura fatorial também decorra de algumas das características culturais refletidas nesse processo interativo. A possibilidade de replicação de

algumas das dimensões originais, e/ou acréscimo de outras dimensões, passa a ser parte fundamental tanto da adaptação da escala quanto da investigação da natureza dos modos de enfrentamento no nosso ambiente cultural em geral e para populações específicas em particular.

Coping é uma palavra inglesa sem tradução literal em português, podendo significar "lidar com", "manejar", "enfrentar" ou "adaptar-se a"). *Coping* é um conceito que deve ser compreendido como processo em construção e tem sido descrito como um conjunto de estratégias utilizadas pelas pessoas para adaptarem-se a circunstâncias adversas ou estressantes. De acordo com Antoniazzi; Dell Aglio e Bandeira (1998), as definições de estilos e estratégias de *coping*, sua eficácia e possíveis relações com traços de personalidade são discutidas. De acordo com as autoras os esforços despendidos pelos indivíduos para lidar com situações estressantes, crônicas ou agudas, têm se constituído em objetos de estudo da psicologia social, clínica e da personalidade, encontrando-se fortemente atrelado ao estudo das diferenças individuais. Historicamente, três gerações de pesquisadores têm se dedicado ao estudo de *coping*. Diferenças marcantes podem ser observadas em suas construções tanto em nível teórico como metodológico, a partir de suas premissas epistemológicas (DAVID e HARVEY 1996, *apud* ANTONIAZZI; DELL AGLIO; BANDEIRA, 1998).

No início do século XX, o que se pode denominar de primeira geração de pesquisadores, as pesquisas relacionadas ao *coping* esteve ligada à psicologia do ego, nessa perspectiva *coping* esteve correlacionado aos mecanismos de defesa, com motivação interna e inconsciente para lidar com os conflitos sexuais e agressivos (VAILANT 1994, *apud* ANTONIAZZI; DELL AGLIO; BANDEIRA, 1998). Em seguida, eventos externos e ambientais foram incluídos como possíveis desencadeadores dos processos de *coping* a exemplo dos mecanismos de defesa, categorizados hierarquicamente no sentido dos mais imaturos aos mais sofisticados e adaptativos (TAPP 1985, *apud* ANTONIAZZI; DELL AGLIO; BANDEIRA, 1998) dessa forma o estilo de *coping* utilizado pelos indivíduos era concebido como estável, numa hierarquia de saúde versus psicopatologia. Folkman e Lazarus (1980, *apud* ANTONIAZZI; DELL AGLIO; BANDEIRA, 1998) discorrendo ainda acerca das configurações científicas históricas e metodológicas da primeira geração afirmam que;

A partir desta perspectiva inicial, algumas distinções foram sendo feitas no sentido de diferenciar os mecanismos de defesa de *coping* propriamente dito. A principal modificação feita neste sentido consistiu na distinção entre os comportamentos associados aos mecanismos de defesa, classificados como rígidos, inadequados, com relação à realidade externa, originários de questões do passado e derivados de elementos inconscientes. Já os comportamentos associados ao *coping* foram

classificados e orientados para o futuro, derivações conscientes. Esta abordagem tem sido bastante criticada em função das dificuldades teóricas da psicologia do ego de testar empiricamente suas concepções [...]

A segunda geração tem início por volta dos anos de 1960 e estende-se pelas duas décadas seguintes com novas perspectivas. Essa nova tendência buscou dar ênfase aos comportamentos de coping e seus determinantes cognitivos e situacionais David e Harvey (1996). Conceitualizando *coping* como processo transacional entre a pessoa e o ambiente, com ênfase no processo, tanto quanto em traços de personalidade (FOLKMAN e LAZARUS 1985, *apud* ANTONIAZZI; DELL AGLIO; BANDEIRA, 1998).

A terceira e mais recente geração de pesquisadores tem buscado as convergências entre *coping* e personalidade, motivados, em parte, pelo corpo cumulativo de evidências que indicam que fatores situacionais não são capazes de explicar toda a variação nas estratégias de *coping* utilizadas pelos indivíduos. Por outro lado, o interesse despertado pela credibilidade científica dos estudos sobre traços de personalidade, em especial, o modelo dos Cinco Grandes Fatores tem ampliado os estudos nesta direção (HOLAHAN; MOOS, 1985; MCCRAE; COSTA, 1986; O'BRIEN; DELONGIS, 1986; WATSON; HUBBARD, 1986, *apud* ANTONIAZZI; ANTONIAZZI; DELL AGLIO; BANDEIRA, 1998). Os traços de personalidade mais amplamente estudados, que se relacionam às estratégias de *coping*, são otimismo, rigidez, auto-estima e *locus* de controle.

Na visão cognitivista, Folkman e Lazarus (1988, *apud* ANTONIAZZI; DELL AGLIO; BANDEIRA, 1998) propõem um modelo que divide o *coping* em duas categorias funcionais: coping focalizado no problema e *coping* focalizado na emoção. Essa construção baseou-se em análises fatoriais que geraram dois fatores principais utilizados pelos pesquisadores para definir os dois tipos de estratégias de *coping*. Dessa forma *coping* é definido como um conjunto de esforços, cognitivos e comportamentais, utilizado pelos indivíduos com o objetivo de lidar com demandas específicas, internas ou externas, que surgem em situações de estresse e são avaliadas como sobrecargas ou excedendo seus recursos pessoais.

Tal definição implica que as estratégias de *coping* são ações deliberadas que podem se aprendidas, usadas e descartadas. Portanto, mecanismos de defesa inconscientes e não intencionais, como negação, deslocamento e regressão, não podem ser considerados como estratégias de *coping*. Para Dunkel-Schetter, Delongis e Gruen (1986, *apud* ANTONIAZZI; DELL AGLIO; BANDEIRA, 1998), o “*coping* é compreendido como esforços cognitivos e comportamentais que mudam constantemente e que se desenvolvem para responder às

demandas específicas externas e/ou internas avaliadas como excessivas para os recursos do indivíduo".

Tamaio, Latack e Havlovic (1992, *apud* PINHEIRO; TRÓCCOLI; TAMAYO, 2002) concluíram, após examinar várias definições sobre *coping*, que existe um acordo sobre a noção de que esse fenômeno é parte de uma transação pessoa-ambiente que acontece quando o indivíduo avalia uma situação como estressante.

Outras definições acentuam diferentes aspectos ou estratégias de enfrentamento ao estresse. Para Zautra e Wrabetz (1991, *apud* PINHEIRO; TRÓCCOLI; TAMAYO, 2002), por exemplo, o "*coping* é um processo dinâmico de esforços determinados para a resolução das dificuldades e das demandas exigidas para o ajustamento do organismo". De acordo com Parkes e Terry (1994, *apud* PINHEIRO; TRÓCCOLI; TAMAYO, 2002), o *coping* é um construto multidimensional que envolve uma grande variedade de estratégias cognitivas e comportamentais que podem ser utilizadas para alterar, reavaliar e evitar circunstâncias estressantes ou para aliviar os seus efeitos adversos. Para Lazarus e Folkman (1984, *apud* PINHEIRO; TRÓCCOLI; TAMAYO, 2002, 1997), o *coping* pode ser compreendido a partir de dois tipos de estratégias: as estratégias focalizadas no problema e as estratégias centradas na emoção. O primeiro tipo tem como objetivo analisar e definir a situação, considerando os seus custos e benefícios, e buscando alternativas para resolvê-la. Este primeiro tipo inclui estratégias que afetam o ambiente e o sujeito. As estratégias que afetam o ambiente tentam modificar o estressor através de mudanças nas pressões externas, nos obstáculos, nos recursos, nos procedimentos etc. As estratégias que afetam o sujeito incluem mudanças nas aspirações do indivíduo, redução da participação do Eu, busca de canais de participação alternativos, desenvolvimento de novas pautas de conduta e a aprendizagem de novos procedimentos e recursos.

O segundo tipo de estratégias, sugeridas por Lazarus e Folkman (1984, *apud* ANTONIAZZI; DELL AGLIO; BANDEIRA, 1998) refere-se aos processos cognitivos responsáveis pela diminuição do transtorno emocional gerado por uma situação estressante. Estas estratégias são utilizadas pelos indivíduos, quando percebem que os estressores não podem ser modificados e que é preciso continuar interagindo com eles. O propósito é manter a esperança e o otimismo, negar tanto a situação quanto as suas conseqüências, ou atuar como se não importassem com as circunstâncias. Essas estratégias incluem a esquiva, a culpabilidade, o escape, o distanciamento, a atenção seletiva, as comparações positivas e a extração de aspectos positivos de acontecimentos negativos. Koeske, Kirk e Koeske (1993

apud ANTONIAZZI; DELL AGLIO; BANDEIRA, 1998), Afirmam ainda que o estudo das estratégias de *coping* com o estresse tem uma história mais longa do que com o *burnout* e, conseqüentemente, com a exaustão emocional.

Após uma revisão de literatura que aborda a relação entre *burnout* e *coping*, concluíram que o uso de estratégias de *coping* de controle ou centradas no problema previne o desenvolvimento do *burnout*, enquanto que, a utilização de estratégias de escape, evitação ou centradas na emoção facilita a sua aparição. A disponibilidade de recursos de *coping* modera a relação entre os estressores e a exaustão emocional.

O objetivo desse trabalho não se direciona a discutir a relação entre a utilização das estratégias de *coping* e o desenvolvimento de *burnout*, mas é importante salientar que as pesquisas dos autores acima apontam para uma legítima possibilidade de aprofundamento nos estudos dessa relação.

Enfim, a configuração de *coping* com todas as suas variantes conceituais e situacionais instrumentaliza o trabalho do psicólogo organizacional no sentido de oferecer parâmetros para pesquisas acerca do enfrentamento de situações estressoras e tornar possível mensurar e intervir nesses processos através da pesquisa psicológica

3 MÉTODO

3.1 Tipo de pesquisa

A partir do critério de classificação de Gil (1996, p.46), pode se qualificar esse trabalho quanto aos fins, de pesquisa descritiva, pois:

Quanto aos objetivos, as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática [...].

É também uma pesquisa aplicada, pois foi motivada pela necessidade de resolução de problemas concretos em um determinado ambiente e contexto, com finalidade prática. Quanto aos meios a pesquisa, é bibliográfica, pois se desenvolve a partir de fontes já constituídas, como, livros, artigos, jornais, *internet* e outros. É ainda uma pesquisa de campo, na medida em que a investigação se deu no ambiente de trabalho, onde efetivamente ocorre o fenômeno de enfrentamento bem como as relações possíveis com as características demográficas dos participantes.

De acordo com Gil (1996), boa parte dos estudos exploratórios descritivos são também pesquisas bibliográficas, pois toda a sua fundamentação requer a busca de fontes preexistentes. O autor salienta, ainda, que em grande parte das pesquisas que utilizam o procedimento de levantamento, não se pesquisa todos os integrantes da população estudada. Há, portanto, uma seleção, mediante procedimentos estatísticos, onde se elege uma amostra significativa, tomando-a como objeto de investigação. Existe uma grande diversidade de levantamentos nas esferas socioeconômicas, psicossociais etc.

Pesquisas que envolvem relações humanas em âmbito organizacional, para abarcar as dimensões concretas e subjetivas necessariamente devem lançar mão de instrumentos que possibilitem a obtenção de informações também objetivas e subjetivas. Portanto, o limite do método se dá na exclusividade quantitativa. Os aspectos qualitativos e subjetivos não são considerados no método em questão.

3.2 População e amostra

As características da amostra referentes ao sexo dos participantes, cargo ocupacional, idade, nível de escolaridade e tempo de serviço na empresa que são apresentadas a seguir.

Tabela 1: características da amostra

VARIÁVEL	F	%	VARIÁVEL	F	%
Sexo			Nível de Escolaridade		
Masculino	26	43,3	Primeiro grau incompleto	4	6,7
Feminino	34	56,7	Primeiro grau completo	6	10
Cargo			Segundo grau incompleto	1	1,7
Auxiliar técnico de laboratório	9	15	Segundo grau completo	3	5
Técnico de laboratório	9	15	Superior incompleto	17	28,3
Atendente administrativo de laboratório	5	8,3	Superior completo	6	10
Técnico Administrativo de laboratório	1	1,7	Especialização	4	6,7
Auxiliar de serviços gerais em laboratório	10	16,7	Mestrado	14	23,3
Gerente técnico de laboratório	1	1,7	Doutorado	5	8,3
Gerente administrativo de laboratório	1	1,7	Tempo de Serviço na Empresa		
Gerente técnico substituto de laboratório	1	1,7	de 1 mês a 2 anos	10	16,7
Professor de laboratório	22	36,7	de 2 a 5 anos	15	25
Faixa de idade			de 5 a 7 anos	18	30
de 20 a 25 anos	2	3,3	de 7 a 10 anos	7	11,7
de 25 a 30 anos	9	15	de 10 a 15 anos	4	6,7
de 30 a 35 anos	19	31,7	de 15 a 20 anos	1	1,7
de 35 a 40 anos	9	15	de 20 a 25 anos	2	3,3
de 40 a 45 anos	13	22	de 25 a 30 anos	1	1,7
de 45 a 50 anos	6	10	Casos omissos	2	3,3
de 50 a 55 anos	2	3,3			

Participaram deste estudo 60 empregados de uma Instituição de Ensino de Brasília, com ocupações profissionais variadas. A faixa de idade variou de 20 a 55 anos, com predominância de indivíduos entre 30 e 35 anos, 31,7%, seguidos por indivíduos com faixa entre 40 e 45 anos, 22%. Do total da amostra, 34, ou seja, 56,7% da amostra e foram mulheres

e 26 homens, 43,3%. A escolaridade variou de Primeiro Grau incompleto até doutorado, 8,3%. O nível de formação predominante dos respondentes foi de superior incompleto, 28,3% e a menor escolarização foi de Segundo Grau incompleto, 1,7%. A faixa de tempo de trabalho variou de 1 mês a 30 anos de trabalho, com predominância de funcionários na faixa entre 5 e 7 anos de trabalho, 31%, seguindo pelo grupo na faixa entre 2 a 5 anos, 25,9% somando um total de 58 respondentes válidos nesse quesito.

3.3 Instrumento de pesquisa:

O instrumento utilizado foi uma Escala adaptada de 5 pontos e 29 itens (situações). Essa escala apresenta uma série de cinco proposições, das quais o inquirido deve selecionar uma, podendo estas serem: Discordo totalmente, Discordo parcialmente, Não concordo nem discordo, Concordo parcialmente e concordo totalmente.

É efetuada uma cotação das respostas que varia de modo consecutivo: +2, +1, 0, -1, -2 ou utilizando pontuações de 1 a 5. É necessário ter em atenção quando a proposição é negativa. Nestes casos a pontuação atribuída deverá ser invertida. Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003) em trabalho de pesquisa Mensuração de *coping* no ambiente ocupacional e validação de uma escala de *coping* traduziram e adaptou o instrumento para a língua portuguesa uma escala de *coping* ocupacional, investigando suas características psicométricas por meio de análise fatorial e por suas relações com medidas de suporte social, sobrecarga de trabalho e exaustão emocional. Trezentos e noventa e sete trabalhadores em ambiente de escritório ($x = 37,9$; $dp = 9,7$) responderam à escala traduzida e as medidas de suporte social, sobrecarga e exaustão emocional durante o expediente de trabalho. A análise fatorial mostrou a existência de três fatores – manejo, controle e esquivas que explicaram 29,6% da variância total.

Os resultados forneceram evidências de validade de critério e confiabilidade à escala de *coping* ocupacional traduzida. Os itens 11, 15, 17, 18, 19, 20, 22 e 28 da escala utilizada nessa pesquisa - estratégias de *coping* de profissionais de um laboratório de ensino, pesquisa e extensão - sofreram complementação semântica por estarem incompletos (OLIVEIRA, 2006).

3.4 Procedimento de coleta e análise de dados:

Foram aplicados 60 questionários, sendo que cada item apresentava uma escala de 5 pontos, para que os participantes julgassem os itens, com base no grau de concordância em relação à afirmativa. Os questionários foram distribuídos da seguinte forma: foram aplicados ao corpo de funcionários de um laboratório de Experimentação, Ensino e Pesquisa de uma Instituição de Ensino Superior de Brasília, distribuídos entre corpo técnico, administrativo, professores, funcionários de apoio e gestores. Houve o pedido de autorização para a chefia local, e juntamente com os questionários, fora entregue uma carta de apresentação, com um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Neste ato, estabeleceu-se prazo de uma semana para recolhimento dos questionários.

O instrumento foi auto-administrado, sendo que escolaridade mínima exigida equivaleu à 5ª série do Ensino Fundamental e para a escolaridade máxima não houve critério de exclusão, ou seja, qualquer participante com escolaridade acima da 5ª série do Ensino Fundamental. Após a informação sobre os objetivos do estudo, a apresentação por escrito do consentimento informado com os esclarecimentos referentes ao anonimato e ao sigilo e a obtenção do consentimento verbal, os participantes foram orientados quanto ao preenchimento do instrumento. Foram realizados contatos com o coordenador e gerentes das áreas, onde se explicou o objetivo da pesquisa, garantiu-se a confidencialidade das informações e solicitou-se a distribuição dos questionários pelo maior número possível de sujeitos. A seguir, os empregados foram contatados por sua chefia imediata e convidados a preencher um questionário que incluiu a escala de *coping*. O pesquisador retornou à instituição para recolher os questionários preenchidos.

Foi garantido o caráter voluntário da participação, bem como o respeito aos preceitos éticos que regem a realização de pesquisas com seres humanos em saúde (BRASIL, 1996).

O período de coleta fora compreendido entre 10/04/2008 a 20/05/2008, com participação de 60 (sessenta) pessoas que trabalham em um complexo de laboratórios multidisciplinares e multicursos, caracterizados, do ponto de vista operacional, por atenderem cerca de 15 mil usuários internos e externos à Instituição, por semestre, nas áreas de ensino, pesquisa, extensão e atividades eventuais de visitas e treinamentos ofertadas a outras instituições. Todas as categorias que efetivamente atuam nos laboratórios.

As respostas dos participantes foram obtidas através da Escala de 5 pontos e 29 itens (situações) e registradas, categorizadas e tratadas estatisticamente através do *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Science*), versão 15.0.

Descrição da complementação dos itens do instrumento de coleta (escala de 5 pontos e 29 itens) utilizado na pesquisa em questão:

Quadro 1 – Escala do tipo *Lickert* de 5 itens e 29 pontos

Itens originais		Itens complementados
11	Decido sobre o que deveria ser feito e comunico....	Decido sobre o que deveria ser feito e comunico.... aos colegas e chefia
15	Tento ver a situação como uma oportunidade para....	Tento ver a situação como uma oportunidade para....aprender.
17	Me esforço para fazer o que eu acho que se...	Me esforço para fazer o que eu acho que deveria ser feito..
18	<i>Penso em mim como alguém que sempre....</i>	Penso em mim como alguém que sempre....dá conta de tudo
19	Converso com colegas que também estejam....	Converso com colegas que também estejam.... com algum problema
20	Peço conselho a pessoas que, embora estejam....	Peço conselho a pessoas que, embora estejam.... com problemas, saíram-se bem dele
22	Mantenho a maior distancia possível das...	Mantenho a maior distancia possível das... pessoas
28	Concentro-me em fazer prioritariamente...	Concentro-me em fazer prioritariamente... as atividades mais urgentes

4. RESULTADOS

Nesta seção, são apresentados os resultados descritivos da amostra e de cada variável do presente estudo. Discute-se, também, as correlações entre as variáveis que constituem a presente pesquisa.

As medias dos itens gerais da escala para mensuração de estratégias de coping variaram de 1,98 com desvio padrão de 1,12 para o item “delego minhas tarefas a outras pessoas” - do fator esquiva, a 4,08 para o item “me envolvo ainda mais nas minhas tarefas, quanto mais rápido terminar, melhor” com desvio padrão de 1,1 – para o fator controle. A variação geral permite inferir que há uma significativa variação entre itens e conseqüentemente entre fatores, mas aponta também desvios padrões altos demonstrando distanciamento de alguns respondentes.

4.1 Resultados descritivos dos itens e dos fatores manejo da variável dependente, estratégias de coping (60 respondentes).

Tabela 2 - Média e desvio padrão dos itens e do fator manejo

Itens e fator	Média	Desvio Padrão
Fator manejo	3,15	0,91
Tiro alguns dias para descansar	3,3	1,54
Faço uma viagem	3,03	1,65
Mudo meus hábitos alimentares	3,13	1,47
Compro alguma coisa	3,28	1,53
Pratico mais exercícios físicos	2,57	1,56
Procurro me envolver em mais atividades de lazer	2,98	1,4
Me torno mais sonhador (a)	3,31	1,54
Uso algum tipo de técnica de relaxamento	2,76	1,52
Procurro a companhia de outras pessoas	3,98	1,09

A Tabela 2, referente ao fator manejo, quanto à média, variou de 2,57 a 3,98. A menor média corresponde ao item “pratico mais exercícios físicos” e a maior refere-se ao item “procurro a companhia de outras pessoas”. O menor desvio padrão (1,09) “procurro a companhia de outras pessoas” e o maior (1,65) referem-se ao item “faço uma viagem”

4.2 Resultados descritivos da variável independente do fator controle da variável dependente estratégias de *coping* (60 respondentes)

Tabela 3 - Média e desvio padrão do dos itens e do fator controle

Itens e fator	Média	Desvio padrão
Fator controle	4,06	0,54
Penso na situação como um desafio	4,23	0,81
Decido sobre o que deveria ser feito e comunico aos colegas e chefia	4,1	1,08
Me envolvo ainda mais nas minhas tarefas, quanto mais rápido terminar, melhor.	4,08	1,1
Tento modificar os fatores que causaram a situação	3,96	1,12
Dou atenção extra ao planejamento	3,78	1,35
Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender	4,35	0,92
Tento trabalhar mais rápido e eficientemente	4,3	0,97
Me esforço para fazer o que eu acho que deveria ser feito	4,5	0,83
Penso em mim como alguém que sempre da conta de tudo	3,4	1,41
Converso com colegas que também estejam com algum problema	4,06	1,07
Peço conselho a pessoas que, embora estejam com problemas, saíram-se bem dele	3,88	1,15

A Tabela 3 mostra que as médias, em relação aos itens do fator controle são altas, explicitando que a maior parte dos respondentes se situou em torno do mesmo nível de concordância na maioria dos itens, onde a menor média (3,4) referente ao item “penso em mim como alguém que sempre da conta de tudo” e a maior (4,35) se referido ao item “tento ver a situação como uma oportunidade para crescer”. A média do fator também corrobora com as médias dos itens. Os desvios variam de 0,81 a 1,35, com predominância de desvios maiores que 1,0. O desvio padrão do fator também corrobora com a lógica das médias, com 0,549.

4.3 Resultados descritivos da variável dependente do fator esquiva - estratégias de *coping* (60 respondentes)

Tabela 4. Média e desvio padrão do dos itens e do fator esquiva

Itens e fator	Média	Desvio padrão
Fator esquiva	2,82	0,70
Tento manter distancia da situação	2,78	1,32
Mantenho a maior distancia possível das pessoas	2,1	1,38
Digo a mim mesmo que o tempo resolve tudo	2,93	1,35
Procuro lembrar que o trabalho não e tudo na vida	3,36	1,37

Antecipo as conseqüências negativas	2,5	1,35
Delego minhas tarefas a outras pessoas	1,98	1,12
Evito situações, se possível	3,08	1,51
Concentro-me em fazer prioritariamente as atividades mais urgentes	3,93	1,41
Tento não me preocupar com a situação	2,73	1,44

Tabela 4. Média e desvio padrão dos itens e do fator esquiva

Conforme observado na Tabela 4, as médias dos itens do fator esquiva são baixas e os desvios padrão altos. As médias variaram de 1,98 para o item “Delego minhas tarefas a outras pessoas” – com desvio padrão de 1,12 a 3,93, para o item “Concentro-me em fazer prioritariamente em fazer as atividades mais urgentes”, com desvio padrão 1,41.

4.4 Correlações entre os aspectos demográficos (v.i.) e os fatores de *coping* (v.d.)

As correlações significativas a serem apresentadas foram calculadas entre os fatores manejo, controle e esquiva com os aspectos demográficos sexo, escolaridade, tempo de serviço, faixa de idade e cargo na empresa, dos respondentes da pesquisa.

Tabela 5. Correlações entre dados demográficos e fatores de *coping*

Fatores		Correlações (r)			
		Sexo	Escolaridade	Profissão	Faixa de Idade
Manejo	r				
	p	-0,11	n.s.	r= 0,291*	n.s.
		n.s.	n.s.	p= 0,0242	n.s.
	N	60	60	60	60
Controle	r				
	p	0,12	-0,1655	r= 0,304*	r= 0,293*
		n.s.	n.s.	p= 0,0182	p= 0,0232
	N	60	60	60	60
Esquiva	r				
	p	n.s.	-0,0883	n.s.	n.s.
		n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	N	60	60	60	60

Correlação significativa ao nível de $p < 0,01$

Como pode ser observado, apenas os fatores manejo e controle apresentaram correlações estatisticamente significativas com as variáveis profissão e faixa de idade.

Os cargos de professor e corpo gerencial indicando correlação estatística significativa. A faixa de idade também se correlaciona positivamente com o fator controle, observando que na medida em que a idade aumenta, as estratégias de *coping* em relação ao controle das situações adversas e estressoras do cotidiano laboral dos respondentes, também aumentam.

5 DISCUSSÃO

Diante dos resultados expostos sobre as estratégias de enfrentamento de estresse de profissionais de um laboratório de ensino, experimentação e pesquisa de uma Instituição de Ensino superior em Brasília. Onde se relacionou fatores de coping e variáveis demográficas, observou-se que alguns de fatores não possuem relação direta para explicar diferenciação nas estratégias de enfrentamento em detrimento de outros que, inclusive se assemelham aos dados de pesquisas recentes. Observou-se, sobretudo que as características sócio-econômicas, hierárquicas e de faixa de idade determinaram, nesse setor especificamente, a ampliação ou redução das possibilidades de busca de alternativas para o enfrentamento de estresse laboral.

De acordo com Lazarus e DeLongis (1983, *apud* ANTONIAZZI; DELL'AGLIO; BANDEIRA, 1998), os processos de *coping* variam de acordo com o desenvolvimento da pessoa. As variações ocorrem em decorrência das modificações no curso de vida de cada um. Indicando que não somente que o envelhecimento é levado em consideração, mas também o significado dos eventos estressantes nos diversos momentos da vida.

As médias do fator manejo, que indicaram formas de lidar com as adversidades, enfrentá-las ou adaptar-se a elas, foram de medianas para altas e muito próximas, também com desvios altos e próximos, indicando que um número significativo de funcionários responde a situações específicas de forma eficaz no processo de enfrentamento do estresse laboral. Observou-se, no entanto que o cargo de professor representou 36,7% do grupo amostral, confirmando a afirmação acima de que à medida que aumenta a faixa de idade e o nível profissional, os escores das variáveis de cunho positivo, ligadas ao manejo e controle de situações adversas tendem a aumentar. É possível que tal fato esteja relacionado com nível de segurança e repertório ampliado para manejo e controle de situações adversas. Portanto, há uma diferenciação quantitativa no enfrentamento de *coping* de profissionais mais velhos, observa-se ainda que a faixa de idade, a partir dos dados, não tem correlação estatística com o tempo de serviço.

Infer-se que a formação acadêmica aliada ao maior rendimento salarial esteja articulada com o aumento das possibilidades de manejo e controle de situações estressantes. Ou seja, tendem a buscar através de atitudes, como tirar dias para descanso, viajar, mudar hábitos alimentares, fazer compras, praticar exercícios, buscar o lazer e outros especificados no fator manejo. Ou seja, quanto maior o nível do cargo ocupado e do nível de escolaridade, maiores são as habilidades em manejar o estilo de vida, no sentido no processo de

enfrentamento de *coping* e situações adversas no ambiente laboral do grupo amostral. Observa-se que os mais instruídos e ocupantes de cargos mais altos, dentro da hierarquia do setor, detêm recursos psíquicos e materiais que conduzem a busca de estratégias diferenciadas, para enfrentamento de estresse com relação aos demais cargos do setor pesquisado. Observa-se que o sexo influencia negativamente o manejo possibilitando a suposição de que, com o aumento dos respondentes femininos, pode acarretar a diminuição do índice de uso nas estratégias de manejo.

A profissão também influencia positivamente o controle, permitindo a inferência de que na os mais altos níveis profissionais do setor se relacionam crescentemente com as estratégias de controle como pensar na situação como desafio, comunicar problemas a chefia, planejar, modificar, causas de problemas, buscarem eficiência e outros. Ou seja, cargos mais altos estão diretamente ligados, com mais poder, maior renda e escolarização e, diretamente correlacionados ao comportamento de controle.

Os fatores, coadunando com as correlações significativas entre a profissão mais qualificada e maiores escores de habilidades para enfrentamento indicados através as altas médias com relação a esse fator permitem inferir que o enfrentamento de estresse através do manejo de estratégia, que incluem também possibilidades diretamente ligadas às questões socioeconômicas como: “fazer uma viagem”, “mudar hábitos alimentares”, “comprar alguma coisa”, “praticar mais exercícios físicos” outros.

Nesse ambiente laboral as estratégias de manejo de situações estressoras por parte dos respondentes, relacionam-se diretamente com a formação escolar, o nível ocupacional na organização e, sobretudo da capacidade financeira. “Procurar a companhia de outras pessoas”, teve a media mais alta nesse setor, sinalizando que as relações inter pessoais de ajuda mútua e suporte laboral funcionam como formas de enfrentamento as adversidades do trabalho diário. Além das já estudadas estratégia de *coping* focadas no problema e das estratégias focadas na emoção foi apresentada uma terceira estratégia de coping focalizada nas relações interpessoais, na qual o sujeito busca apoio nas pessoas do seu círculo social para resolução da situação estressante (ANTONIAZZI; DELL AGLIO; BANDEIRA, 1998).

Em contra partida o item “pratico mais exercícios físicos” teve a menor média, indicando que atividades físicas não compõem, em média, estratégias de busca da saúde física e enfrentamento diário de vivências estressoras.

Quanto ao fator controle as médias estiveram significativamente altas, o fator teve 4,06 com desvios relativamente altos, indicando que, mesmo com médias de tipos de respostas

muito próximas existem respondentes que destoam muito na média de todos os itens. Esse dado demonstra que a característica predominante no processo de enfrentamento centra-se em controlar as situações para a diminuição de transtornos emocionais, diferentemente do fator manejo, os itens do fator controle estão mais ligados às características pessoais do que aos aspectos pessoais e socioeconômicos, indicam ainda, características de intervenção pessoal imediata para afastamento ou eliminação do problema e planejamento. Indicam também habilidades e estratégias em dividir com colegas e chefia os encaminhamentos e decisões acerca de atitudes aversivas. O item “penso na situação como um desafio”, com média 4,23 e desvio 0,81 sugerem uma tendência à aceitação de situações complexas ou estressantes como desafios a serem superados. Os dados estatísticos desse fator, de certa forma, corroboram com o fator manejo no que diz respeito à correlação positiva entre a profissão e faixa de idade.

Diferentemente dos fatores manejo e controle, o fator esquivar teve média baixa com desvios altos indicando que houve pulverização nas opiniões dos respondentes. A correlação foi negativa entre o fator e a escolaridade, indicando que quanto maior a escolaridade, menores são as estratégias de esquivar dos agentes estressores. Lazarus e Folkman (1984, *apud* GIL-MONTE; PEIRÓ, 1997) se referem aos processos cognitivos responsáveis pela diminuição do transtorno emocional gerado por uma situação estressante, afirmando que as estratégias utilizadas pelos indivíduos quando percebem que os estressores não podem ser modificados e que é preciso continuar interagindo com eles, com o propósito de manter a esperança e o otimismo, negando tanto a situação quanto as suas conseqüências, ou atuando como se não importassem com as circunstâncias. Essas estratégias incluem a esquivar, a culpabilidade, o escape, o distanciamento, a atenção seletiva, as comparações positivas e a extração de aspectos positivos de acontecimentos negativos. “Enfim, esquivar-se das situações ao invés de controlá-las ou manejá-las do ponto de vista estatístico, “mantendo-se distanciado”, sonhando que o tempo resolve tudo”, “antecipando as conseqüências negativas”, ou reais tiveram médias que indicaram baixa representatividade na totalidade do grupo, evidenciando a características para o menor nível de escolaridade, que também se relaciona com os menores cargos funcionais e faixa de renda.

Os resultados dos fatores indicaram que o grupo amostral apresentou tanto nas estratégias focalizadas no problema, quanto na emoção, médias altas do fator controle, assim como dos seus respectivos itens. Com relação ao fator controle, as mesmas podem ser consideradas altas do ponto de vista estatístico. Lazarus e Folkman (1984, *apud* GIL-MONTE; PEIRÓ, 1997) afirmam que as estratégias focadas no problema e no sujeito

objetivam analisar e definir situações, considerando os custos e benefícios, com a busca de alternativas para resolvê-la afetando o ambiente, com a tentativa de mudar o estressor através de mudanças nas pressões externas, nos obstáculos e nos cursos e mudanças nas aspirações do indivíduo, busca de canais de participação alternativos e outros. As estratégias focadas na emoção se referem aos processos cognitivos responsáveis pela diminuição do transtorno emocional gerado por uma situação estressante, geralmente utilizada pelos indivíduos quando percebem que os estressores não podem ser modificados e que devem continuar convivendo com eles.

6 CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo identificar a relação entre aspectos demográficos, o contexto de trabalho, estresse o conjunto de esforços cognitivos e comportamentais realizados pelos profissionais de um laboratório de ensino, extensão e pesquisa para lidar com as demandas estressoras e situações adversas pertinentes à atividade. As condições de trabalho em laboratório de uma forma geral são insalubres e apresentam riscos constantes de contaminações biológicas, químicas, de incêndio, choque elétrico, ou lesões com perfuro cortantes, além do espaço pesquisado apresentar em sua operacionalidade o contato direto com o público. Esse perfil organizacional solicita aos profissionais da área uma série de cuidados e atenção permanente.

Dessa forma, estudar o cotidiano dos profissionais em questão, sobretudo com o foco na questão do estresse, saúde e as estratégias de enfrentamento de situações estressantes adversas no ambiente de trabalho é necessário e instigante.

O primeiro desafio seria de localizar um instrumento que possibilitasse mensurar da forma mais fidedigna possível, as questões relacionadas ao enfrentamento de estresse do grupo pesquisado, chegando-se a Escala do tipo *Lickert*, de 5 pontos e 29 itens. O instrumento fora adaptado e se mostrou de fácil compreensão e preenchimento para os participantes com maior escolaridade.

Quanto aos respondentes com menor escolaridade, houve a necessidade de acompanhamento e explicações acerca dos propósitos da escala e seu direcionamento exclusivo para o ambiente de trabalho. Observou-se que parte dos participantes relatou a dificuldade em diferenciar as sensações de estresse do ambiente de trabalho e daqueles advindos da vida particular como: trânsito, deixar filho na escola antes do trabalho, questões conjugais, problemas de saúde, expectativa salarial, dívidas e outros. A esse propósito, ao se tratar de *coping*, é importante distinguir entre autores que tratam de estratégias e outros que enfatizam os estilos de *coping* (ANTONIAZZI; DELL AGLIO; BANDEIRA, 1998), numa distinção que não é totalmente consensual, mas, estabelecem que os estilos de *coping* se relacionem mais a resultados de *coping* enquanto as estratégias se referem às ações cognitivas do comportamento tomadas no curso de episódios específicos e particulares de estresse. Carver e Scheier (1994, *apud* ANTONIAZZI; DELL AGLIO; BANDEIRA 1998 p. 7) salientam que:

[...] as pessoas desenvolvem formas habituais de estresse e estes hábitos ou estilos de *coping* podem influenciar suas reações em novas situações. Definem estilos não em termos de preferência ao aspecto de *coping* sobre os outros, mas em termos de tendência a usar uma reação em maior ou menor grau frente a situações de estresse [...]

Discutem ainda que os estilos de *coping* necessariamente impliquem na presença de traços subjacentes de personalidade que predispõem a pessoa a responder de determinada forma. “Ao invés disso, os estilos podem refletir a tendência a responder de uma forma particular quando confrontados a uma série específica de circunstâncias” (CARVER; SCHEIER 1994, *apud* ANTONIAZZI; DELL AGLIO; BANDEIRA 1998 p. 7). Essa argumentação esclarece as adversidades expressadas pelos desvios padrão altos e moderados em todos os itens, inclusive nos itens e fatores com médias altas e muito próximas. Nas argumentações os respondentes, afirmaram que suas posturas diante das situações propostas na escala eram muito relativas e que ao longo da vida já tinham mudado muito, ou seja, confirmaram a tese de que, responder às situações adversas e estressoras está diretamente ligado ao contexto e à fase da vida de cada uma das pessoas.

As primeiras discussões e estruturação epistemológica em torno do conceito de *coping* datam do início do século XX, inicialmente esteve atrelada aos pesquisadores vinculados à psicologia do ego, onde a relação era feita com mecanismos de defesa com motivações internas e inconscientes para resolução de problemas relacionados aos conflitos sexuais. De acordo com Taap (1985, *apud* ANTONIAZZI; DELL AGLIO; BANDEIRA 1998) outros elementos como eventos ambientais foram incluídos posteriormente dentro de categorias hierárquicas, a exemplo dos mecanismos de defesa, indo dos mais imaturos aos mais sofisticados e adaptativos. Posteriormente foram se constituindo distinções entre comportamentos associados aos mecanismos de defesa teoricamente mais rígidos e atrelados a questões do passado e inserindo elementos mais flexíveis relacionados à realidade atual e orientados para o futuro.

Em seguida buscou-se pesquisar os mecanismos de *coping* a partir dos seus determinantes cognitivos e situacionais. Atualmente as pesquisas têm buscado articular *coping* e personalidade. Antoniazzi; Dell Aglio e Bandeira (1998, p.3), no entanto salientam que “não chegamos ainda a um entendimento compreensivo acerca da estrutura de *coping*”.

O tema em questão ainda tem uma séria restrição bibliográfica em língua portuguesa, ainda não há livro publicado em português, o que dificulta o acesso a fontes primárias.

Jusfifica-se assim o número de citações de artigos no que concerne à discussão específica acerca de *coping*. Existem vários instrumentos de caráter quantitativo em processo de validação para pesquisas feitas no Brasil, mas, de acordo com pesquisadores da área, ainda há uma série de dificuldades para o abarcamento de *coping* nos diversos contextos da vida cotidiana, Antoniazzi, Dell Aglio e Bandeira (1998, p.3) afirmam, por exemplo, que “as definições de estilo e estratégias de *coping*, sua eficácia e possíveis relações com traços de personalidade são discutíveis. Salienta-se, por exemplo, a necessidade de uma teoria de estresse-*coping* específica para crianças”. A esse respeito Antoniazzi; Dell Aglio e Bandeira (1998 p. 11) argumentam que “um dos pontos ainda controversos e que necessita de mais pesquisas refere-se aos envolvidos nos modelos de *coping*. Que existe uma grande diversidade de modelos existentes que originaram uma infinidade de instrumentos que trabalham taxonomias diversas, com os mesmos significados”.

Ocorreu ainda cerca de 10% dos respondentes propuseram alteração semântica de alguns itens como item 4-“compro alguma coisa” - perguntando em que contexto se referia o item: seria após o trabalho ou durante os momentos de tensões e item 1 - “tiro alguns dia para descansar”, pergunta-se, seria nas férias que coletivamente ocorre todos os anos, ou se negociado com chefia em qualquer momento de necessidade. Finalmente a maioria dos respondentes afirmou, ao entregar o instrumento preenchido que as atitudes diante de todos esses itens não são fixas e que podem mudar dependendo do período do ano, devido aos diferentes níveis de demanda de trabalho e problemas, de cansaço físico e mental dentre outros.

Os dados demonstraram que a maioria dos participantes era de uma mesma categoria profissional, o que pode ter gerado uma proximidade das características no tocante as estratégias de enfrentamento em torno desse grupo. A categoria profissional, como auxiliar de serviços gerais em laboratório apresentou respostas que dispersaram estatisticamente. As afirmações acima foram constatadas nas correlações que estabelecem significativamente ocupação profissional e idade. Por fim a heterogeneidade do grupo pesquisado, assim como o nível de diferenciação das características de trabalho sugerem novas pesquisas, com instrumentos adaptados a cada nível de escolaridade, assim como a ampliação de técnicas como: entrevistas, dinâmicas de grupo e outros. Os dados sugerem ainda que se desenvolvam pesquisas qualitativas para que sua articulação com os números possa instrumentalizar com efetividade as ações do gestor da área. Indica-se, para pesquisas futuras, além da ampliação dos instrumentos e técnicas, a melhor categorização das funções e níveis de escolaridade (com

instrumental apropriada), pesquisa qualitativa e descrição aprofundada das características de laboratórios de ensino, pesquisa e extensão, trabalho em ambiente perigoso e estratégias de *coping* dos usuários para se aproximar de forma mais efetiva da complexidade dessa área de trabalho.

Enfim, além da possibilidade de conferir na prática as aproximações e distanciamentos entre o conhecimento já acumulado acerca do tema em questão, esse trabalho sinalizou também o importante papel que o psicólogo pode desempenhar nas atividades de pesquisa e suporte à gestão de pessoas em ambiente de trabalho de forma que a compreensão da dinâmica do estresse possa instrumentalizar intervenção preventiva e promover saúde, bem estar individual, coletivo e produtividade nas organizações.

REFERÊNCIAS

ANTONIAZZI, Adriana Scamazzon; DELL AGLIO Débora Dalbosco; BANDEIRA, Denise Ruscchel. O conceito de coping: uma revisão teórica. Estudos de psicologia, julho/dezembro Estudos de Psicologia. v.3, n. 002, Natal - Universidade Federal do Rio Grande do Norte julho/dezembro 1998. Disponível em <<http://WWW.scielo.br/scielo>>. Acessado em 8 de abril de 2008.

BACCARO, A. Vencendo o stress: como detectá-lo e superá-lo. 2. Ed. Petrópolis: Vozes, 1990.

BORGES, Livia de Oliveira.; YAMAMOTO, Oswaldo Hojime. O Mundo do Trabalho In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo e BASTOS, AntonioVirgilio Bittencourt. Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre. Artmed, 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde, C.N.S., CONEP. Resolução 196. Brasília, 1996.

BRASIL. Ministério da Saúde. Resolução no 1488/98 do Conselho Federal de Medicina CFM. Brasília, 1998.

CERQUEIRA, A.T. A. R. O conceito e metodologia de coping: existe consenso e necessidade? Em R. R. Kerbauy (org). Sobre comportamento e cognição, vol. 5. p. 279-89, Santo André: set. 2000.

CODO, Wanderley.; SORATTO, Lucia; VASQUES-MENEZES, Ione. In ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo e BASTOS, AntonioVirgilio Bittencourt. Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre. Artmed, 2004.

DEJOURS, Cristophe. A Loucura do trabalho. Estudo de Psicopatologia do trabalho. São Paulo. Oboré Editorial, 1987.

DELITTI, M. e DERDYK, P. Instituições de trabalho. Psicoterapia Comportamental e Cognitiva: Pesquisa, Prática, Aplicações e Problemas – Org. por RANGÉ, B.; Ed. Livro Pleno, Vol. I, 2001.

DIAS, Elizabeth; DRUMOND, F. Relações de produção, consumo, saúde e ambiente. Curso: Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana. FIOCRUZ, MS. Rio de Janeiro, v.2, p 17-53, 2007.

FILGUEIRAS, Julio Cesar; HIPPERT, Maria Isabel. Estress: possibilidades e limites. In: JACQUES, Maria da Graça; CODO, Wanderley. Saúde Mental & Trabalho: leituras, 2 ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. ed 3ª . São Paulo. Atlas. 1996.

GIORDANI, Mario Curtis. A Historia do Mundo Feudal. Petropolis RJ. Ed.Vozes.: 1982. V. 2.

GLINA, D. M. R. et al. Saúde mental e trabalho: uma reflexão sobre o nexos com o trabalho e o diagnóstico, com base na prática. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, Jun 2001, vol.17, no. 3, p. 607-616 maio-junho, 2001.

GODOY, Maria. O controle social e a política de saúde do trabalhador. Capacitação para controle social. CUT. São Paulo. 2007.

HELOANI, J. R.; CAPITÃO, C. G. – Saúde Mental e Psicologia do trabalho – Rev. São Paulo em Perspectiva. São Paulo Perspectiva. v.17 n.2 São Paulo abr./jun. 2003 disponível em < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_>. Acesso em 15 de junho de 2008.

HUBERMAN, Leo. História da riqueza do homem. Rio de Janeiro. Zahar Editores, 1978.

JACQUES, Maria da Graça; CODO, Wanderley. Saúde Mental & Trabalho: leituras, 2 ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

MARGIS, Regina *et al.* Relação entre estressores, estresse e ansiedade. Rev. psiquiatria. Rio Grande do. Sul, Porto Alegre 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br>. Acesso em: 21 Abril 2008.

MEDA, Dominique. O trabalho. Um valor em vias de extinção. Lisboa Ltda. Ed. Fim de Século Edições, 1999.

MELMAN, Seymour. Depois do capitalismo: do Gerenciamento a democracia no ambiente de trabalho – História e perspectivas. São Paulo. Futura, 2002.

MENDES, Ana Magnólia Como a cultura organizacional contribui para a promoção de saúde no trabalho. (2004), Disponível em: <HTTP://www.pol.org.br/publicações/materia>. cf. Acessado em 7 de abril de 2008.

MENDES, Ana Magnólia; BORGES, Livia de Oliveira; Ferreira, Mario César (org.). Trabalho em transição, Saúde em risco. FINATEC-Unb. Brasília-DF. 2002.

OLIVEIRA, Gabriela Macedo. 2006 47 f. Estratégia de enfrentamento do estresse em uma empresa publica. Trabalho de conclusão de curso (graduação) – curso de psicologia, Centro Universitário de Brasília, Brasília: 2006.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. Impacto dos valores laborais e da interferência familiar: trabalho no estresse ocupacional. Psic.: Teor. e Pesq., Brasília, v. 21, n. 2, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo>>. Acesso em 21 de abril de 2008.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. Validação da escala de estresse no trabalho. Estud. psicol. (Natal), Natal, v. 9, n. 1, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo>>. Acesso em: 21 Abr. 2008.

PINHEIRO, Fernanda Amaral, TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôrres, TAMAYO, Mauricio Robayo. Mensuração de *coping* no ambiente ocupacional. . Psicologia: Teoria e Pesquisa. Psic.: Teor. e Pesq. v.19 n.2 Brasília maio. /ago. 2003. Universidade de Brasília. Acesso em 21 de abril de 2008.

Portal Educacional - A Revolução Industrial. Disponível em <http://pessoal.educacional.com.br/up> Acessado em 21 de abril de 2008.

SAKUMA, Sandra; Fatores intervenientes no retorno ao trabalho de transplantados cardíacos. Tese (Mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. 2002.

SANSOVO, Élis Cristiane; COELHO, Myrna Elisa Chagas. Estressores e estratégias de coping em uma amostra de psicólogos clínicos. Estudos de Psicologia. v. 24, n. 2, Campinas, abril/julho 2007. Disponível em <<http://WWW.scielo.br/scielo>>. Acessado em 10 maio de 2008.

SEIDL, Eliane Maria; TRÓCCOLI, Bartholomeu T; ZANNON, Célia Maria Lana da Costa. Análise Fatorial de Uma Medida de Estratégia de Enfrentamento. Psic.: Teor. e Pesq. v.17 n.3 Brasília set. 2001.

TAMAYO, Mauricio Robayo, TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôrres. Relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. Universidade de Brasília - Estud. psicol. vol.7 no. 1 Natal Jan. 2002.

TAMAYO, Mauricio Robayo; TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôrres Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de *coping* no trabalho. Universidade de Brasília - Estud. psicol. (Natal) vol.7 no. 1 Natal Jan. 2002.

TORRES, N., e Coelho, M. E. C. O stress, o transtorno do pânico e a psicoterapia: a pessoa e sua vida. In: BRANDÃO, M. Z. *et al.* (Ed.), Sobre comportamento e cognição. Contingências e metacontingências: contextos sócio-verbais e o comportamento do terapeuta. Santo André: ESETec. 2004 v. 13.

ZANELLI Jose Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgilio Bittencourt (org.). Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil. Porto Alegre, R.S. Artmed, 2004

APÊNDICES

Apêndice a – Modelo de Solicitação de anuência para a chefia do setor para realização da pesquisa:

Caro Senhor (a)

O questionário dessa pesquisa tem por objetivo identificar avaliar as estratégias de enfrentamento e adaptação á circunstancia adverso ou estressante no ambiente de trabalho, neste Laboratório de Experimentação Ensino e Pesquisa. Trata-se de uma pesquisa realizada no âmbito de monografia, do Curso Superior de Psicologia do Centro Universitário de Brasília - UNICEUB, sob a orientação do Prof. Antonio Isidro Filho. A presente pesquisa refere-se ao trabalho conclusão do curso em questão e tem finalidade acadêmica. Todos os dados serão representados em forma de gráfico e tabelas, portanto não identificando o participante.

Solicito autorização para aplicar 60 questionários nesse setor. Sua colaboração no se. Ninguém será identificado e os questionários serão mantidos sob a minha responsabilidade e de meu orientador.

A realização deste trabalho permitirá a graduação do aluno e contribuirá para a qualidade de nosso processo de aprendizagem. Sua colaboração é muito importante!

Agradecemos o seu apoio, colocando-nos à disposição nos telefones:

- Pesquisador (61)8427-9238 , (61)3408-3120 (61)3966-1502
- E-mail: marcopsicologia@gmail.com, marcos_sinapse@yahoo.com.br
- Orientador: antonio.isidro@uol.com.br
- Para qualquer esclarecimento que se fizer necessário.

Cordialmente,

Pesquisador: Antonio Marcos da Conceição

Professor/Orientador – UNICEUB: Antonio Isidro Filho



Apêndice b – modelo de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

INSTRUMENTO PARA ESTUDO DAS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO DE ESTRESSE E SITUAÇÕES ADVERSAS EM AMBIENTE DE TRABALHO

Prezado (a) colaborador (a),

Meu nome é Antonio Marcos da Conceição Sou aluno do curso de psicologia do Uniceub e estou cursando a disciplina Monografia. Convido-lhe a participar de uma pesquisa com objetivo totalmente acadêmico. Informo que não receberá pagamento nem ressarcimento pela participação neste trabalho. Os benefícios dessa pesquisa poderão configurar-se dados numéricos e gráficos para a gerência local.

A pesquisa deverá ser respondida individualmente, pois é de extrema importância o seu ponto de vista pessoal. Neste sentido solicito a sua colaboração para responder todas as questões, indicando sua opinião com relação a vários aspectos do seu ambiente de trabalho.

Assumo compromissos fundamentais, como o anonimato, o direito de não participar da pesquisa ou de retirar-se em qualquer momento. Você não precisará se identificar no questionário e nem no formulário de dados demográficos (esses registros serão arquivados, após o levantamento de dados em condições seguras).

Agradeço antecipadamente sua valiosa participação!

Agradecemos o seu apoio, colocando-nos à disposição nos telefones:

- Pesquisador (61)8427-9238 , (61)3408-3120 (61)3966-1502
- E-mail: **marcopsicologia@gmail.com, marcos_sinapse@yahoo.com.br**
- Orientador: **antonio.isidro@uol.com.br**
- Para qualquer esclarecimento que se fizer necessário.

Cordialmente,

Pesquisador: Antonio Marcos da Conceição e;

Professor/Orientador – UNICEUB: Antonio Isidro Filho

Brasília, abril de 2008.

Apêndice c – Modelo de instrumento para coleta de dados demográficos

DADOS PESSOAIS PARTICIPANTE		
<p>Sexo: () M () F</p>	<p>Faixa de Idade</p> <p><input type="checkbox"/> 15 a 20^a</p> <p><input type="checkbox"/> (...) 20 a 25</p> <p><input type="checkbox"/> 25 a 30^a</p> <p><input type="checkbox"/> 30 a 35^a</p> <p><input type="checkbox"/> 35 a 40^a</p> <p><input type="checkbox"/> 40 a 45^a</p> <p><input type="checkbox"/> 45 a 50^a</p> <p><input type="checkbox"/> 50 a 55^a</p> <p><input type="checkbox"/> 55 a 60^a</p> <p><input type="checkbox"/> 60 a 65^a</p> <p><input type="checkbox"/> 65 ou +</p>	<p>Data: _____ / _____ / _____</p> <p>Tempo de ser vice na Empresa: _____</p>
<p>Nível de instrução (escolaridade):</p>	<p>Observações e Sugestões:</p>	
<p>() primeiro grau completo</p>		
<p>() primeiro grau incompleto</p>		
<p>() segundo grau completo</p>		
<p>() segundo grau incompleto</p>		
<p>() superior incompleto</p>		
<p>() superior completo</p>		
<p>() especialização</p>		
<p>() mestrado</p>		
<p>() doutorado</p>		

CARGO OCUPADO NA EMPRESA	
()	Auxiliar Técnico de Laboratório
()	Técnico de Laboratório
()	Atendente Administrativo de Laboratório
()	Atendente Técnico de Laboratório
()	Auxiliar Administrativo de Laboratório
()	Técnico Administrativo de Laboratório
()	Técnico em Manutenção de Laboratório
()	Gerente Técnico de Laboratório
()	Gerente Técnico Substituto de Laboratório
()	Gerente Administrativo de Laboratório
()	Gerente Pedagógico de Laboratório
()	Coordenador de Laboratório
()	Professor de Laboratório
()	Monitor de Laboratório

ANEXOS

ANEXO A – MODELO ESCALA DE QUESTÕES DE 5 PONTOS E 29 SITUAÇÕES

Gostaria de saber o quanto você concorda ou discorda de cada um dos itens abaixo. Todas as questões devem ser respondidas. Você não será identificado nesse questionário. Escolha o ponto da escala que melhor representa **sua opinião** sobre o item, e marque um “**X**” no espaço correspondente à direita de cada item. Assim, utilizando a escala de resposta abaixo, quanto mais próximo do número **UM** você se posicionar, **MENOR** será o grau de *concordância*. Quanto mais próximo do número **CINCO** você se posicionar, **MAIOR** será o grau de *concordância*.

ESCALA DE RESPOSTA

1		2		3		4		5			
Discordo Totalmente		Discordo Parcialmente		Não Concordo nem Discordo		Concordo Parcialmente		Concordo Totalmente			
	Itens						1	2	3	4	5
01	Tiro alguns dias para descansar										
02	Faço uma viagem										
03	Mudo meus hábitos alimentares										
04	Compro alguma coisa										
05	Pratico mais exercícios físicos										
06	Procuo me envolver em mais atividades de lazer										
07	Me torno mais sonhador (a)										
08	Uso algum tipo de técnica de relaxamento										
09	Procuo a companhia de outras pessoas										
10	Penso na situação como um desafio										
11	Decido sobre o que deveria ser feito e comunico aos colegas e chefia										
12	Me envolvo ainda mais nas minhas tarefas, quanto mais rápido terminar, melhor										

13	Tento modificar os fatores que causaram a situação					
14	Dou atenção extra ao planejamento					
15	Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender					
16	Tento trabalhar mais rápido e eficientemente					
17	Me esforço para fazer o que eu acho que deveria ser feito					
18	Penso em mim como alguém que sempre dá conta de tudo					
19	Converso com colegas que também estejam com algum problema					
20	Peço conselho a pessoas que, embora estejam com problemas, saíram-se bem dele					
21	Tento manter distância da situação					
22	Mantenho a maior distância possível das pessoas					
23	Digo a mim mesmo que o tempo resolve tudo					
24	Procuró lembrar que o trabalho não é tudo na vida					
25	Antecipo as consequências negativas					
26	Delego minhas tarefas a outras pessoas					
27	Evito situações, se possível					
28	Concentro-me em fazer prioritariamente em fazer as atividades mais urgentes					
29	Tento não me preocupar com a situação					